

D A F I



▪ Editorial

Promoviendo valores y responsabilidad: el código de integridad

▪ Funcionaria del mes

Luz Dary Osorio V.
Lideresa Área de Servicio de Atención al Ciudadano - SAC.

▪ Actividades institucionales

Equipo de profesionales para prepensionados.
Socialización política de transformación cultural.

**Publicación Institucional
del Departamento Administrativo
de Fortalecimiento Institucional
Edición 7 . 2023**

Director DAFI

Juan Esteban Cortés Orozco

Sub - Director DAFI

Yohn Fredy Hurtado Ramírez

Coordinadores de Área - DAFI

Jorge Armando Clavijo Muñoz
Alexandra Andrea Bustamante Restrepo
Marcela Ramírez Alderrashman
Luz Dary Osorio Vargas

Jefe de Prensa

Alcaldía Municipal de Armenia

María Fernanda Ramírez Tejada

Comité Editorial

Sergio Fabrizzio Guevara Rodríguez
Guillermo Andrés Valencia Henao
Jorge Armando Clavijo Muñoz

Colaboradores

Alejandra Martínez Cortéz
Lina María Cruz López
Miguel Ángel Londoño Jiménez
Yanet Milena Ramírez Ospina
Jose Luís Ardila Morales
Miguel Ángel Isaza Bañol

Diseño y Diagramación

Juan Guillermo Barreto Espinosa

**Gestión de Contenidos y
Producción Fotográfica**

Felipe Andrés Castrillón Obando
Daniel Alejandro Restrepo Tabares
Juan Guillermo Barreto Espinosa

Revisión de Estilo

Nathaly Buitrago Duque

<https://armenia.gov.co/paginas-sin-categoria/boletines-internos>

Las opiniones y contenidos publicados son de carácter institucional y están regidos según lo dispuesto en cumplimiento del plan anticorrupción institucional y las indicaciones legales de orden nacional, departamental y municipal para la presentación de información institucional interna. La Alcaldía de Armenia desde el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional **DAFI** autoriza la reproducción parcial o total de los artículos publicados en este boletín informativo interno, siempre y cuando incluya el respectivo crédito.

Promoviendo valores y responsabilidad: el código de integridad

Desde el **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI**, a través del Plan de Bienestar Social, se implementa anualmente la socialización del **CÓDIGO DE INTEGRIDAD**, establecido para todos los funcionarios y contratistas de la administración municipal. El objetivo es darles a conocer, mediante una caja de herramientas, la importancia de comprender los valores que deben regir para todos. Entre estos valores, cinco son de orden nacional establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y dos son promovidos por el señor alcalde de Armenia.

VALORES DEL ORDEN NACIONAL

- COMPROMISO
- DILIGENCIA
- JUSTICIA
- HONESTIDAD
- RESPETO

VALORES DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA

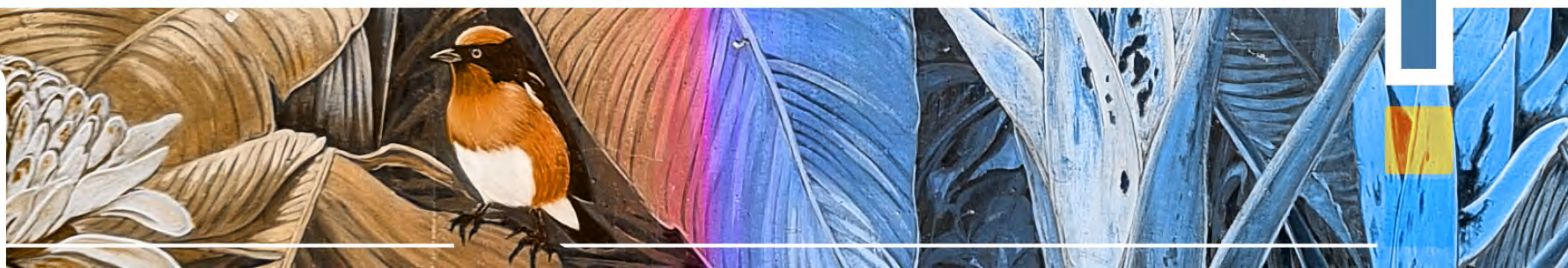
- AUTOCRÍTICA
- DISPONIBILIDAD AL CAMBIO



Cabe mencionar que es deber de todas las entidades públicas dar a conocer la importancia de los valores con el fin de mantener un ambiente armónico entre todos los servidores en beneficio de los ciudadanos. A través del equipo de Bienestar Social, se lleva a cabo mensualmente una intervención grupal en cada una de las dependencias, mediante actividades tanto teóricas como lúdicas, con el propósito de resaltar su relevancia.

EDITORIAL

Jorge Armando Clavijo ■ Coordinador Bienestar Social



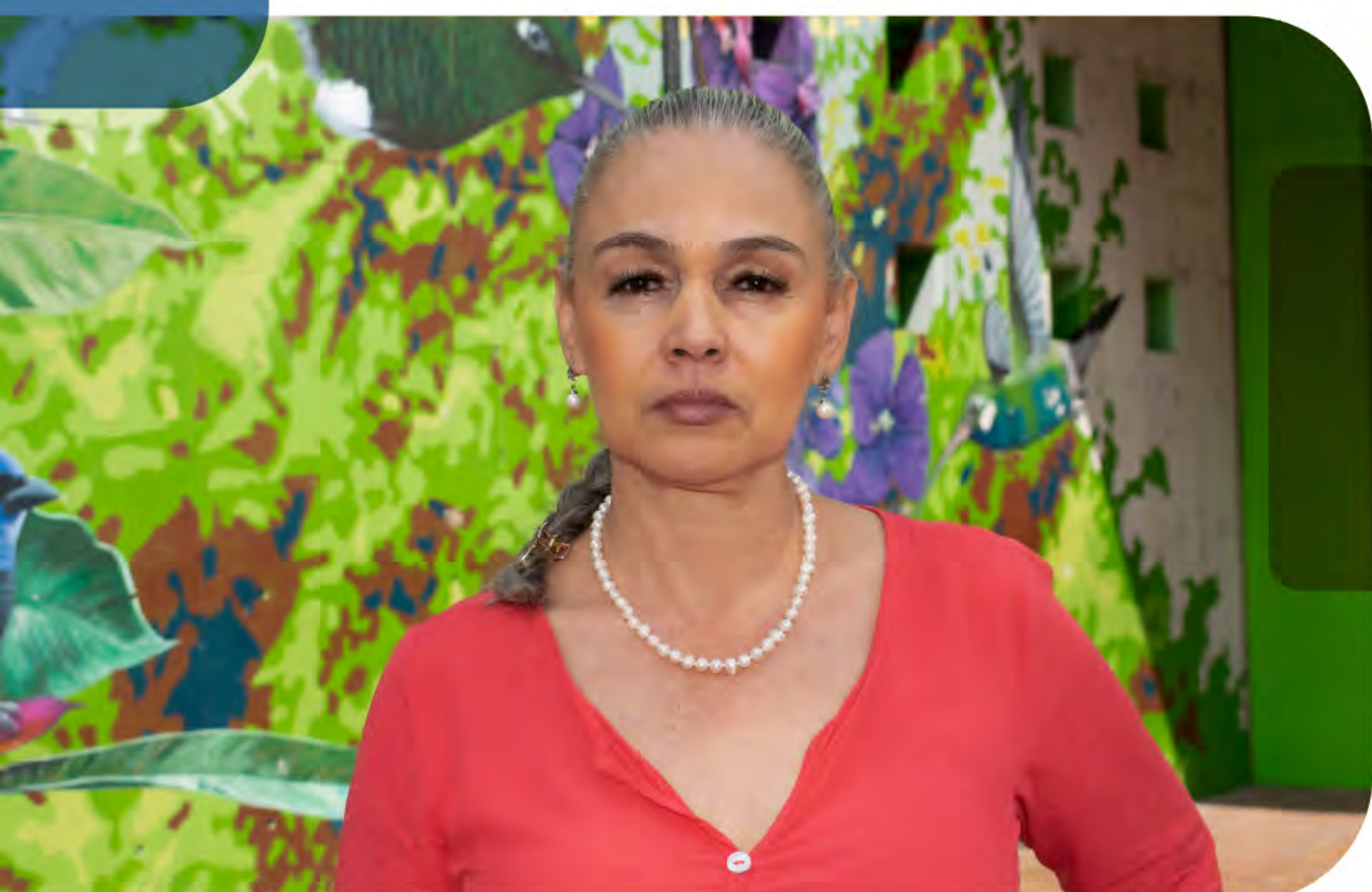
Soy **Luz Dary Osorio Vargas**, profesional universitario y administradora pública especialista en derecho administrativo. Actualmente, ocupo el puesto de líderesa en el área de Servicio de Atención al Ciudadano - SAC, designada por el **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI**, he dedicado treinta y cinco (35) años de mi carrera al servicio público.

Comencé mi trayectoria en la Secretaría de Gobierno y pasé quince (15) años en SETTA. En 2014, me trasladaron a la Secretaría de Desarrollo Económico y más tarde solicité otro traslado a la Secretaría de Desarrollo Social. Finalmente, hace cinco (5) años, asumí el cargo actual en el área de Servicio de Atención al Ciudadano - SAC.

Mi formación proviene del Colegio "Las Adoratrices", donde me inculcaron el valor de la atención al cliente desde temprana edad. En mi función actual, mi prioridad es la interacción directa con los ciudadanos, tanto de manera presencial como virtual a través de la página web y el correo electrónico. La calidad y claridad en la comunicación son esenciales, especialmente dado que un gran porcentaje de nuestros ciudadanos son adultos mayores. El respeto, la paciencia y el servicio son fundamentales en este contexto.

A lo largo de mi carrera, he logrado diversos éxitos, pero lo más importante para mí es representar una imagen positiva de la Alcaldía de Armenia y brindar una atención de calidad a quienes nos visitan. Considero que lo público es una oportunidad para hacer amigos, mostrar respeto y ofrecer lo mejor de nosotros hacia afuera.

En lo personal, tengo tres hijos. Mis dos mayores trabajan, y el menor estudia arquitectura, todos compartimos el enfoque de respeto y servicio hacia los demás. He enfrentado situaciones difíciles en mi vida, como la lucha contra el cáncer y desafíos con mis hijos, pero he aprendido a convertir lo negativo en positivo. Incluso, en un momento de desesperación, consideré la eutanasia, pero gracias al apoyo de mi equipo en **DAFI**, encontré la fortaleza para superar esa fase oscura de mi vida y seguir adelante.



FUNCIONARIA DEL MES

Luz Dary Osorio Vargas • Líderesa SAC

2



DAFI - Código de Integridad 2023

En julio, se llevó a cabo la presentación del valor de **"LA DILIGENCIA"**, identificado con el color **VERDE**, en tres dependencias: la Secretaría de Desarrollo Económico, el despacho del alcalde y la Secretaría de Infraestructura. Además, se realizó una explicación de los principios fundamentales del código de integridad.

Durante ese mismo mes, en colaboración con el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, llevamos el código de integridad a las dependencias de manera interactiva. Lo hicimos a través de una actividad que involucraba la resolución de un rompecabezas, en la que no solo se promovió el valor de la diligencia, sino también el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo, entre otros aspectos.

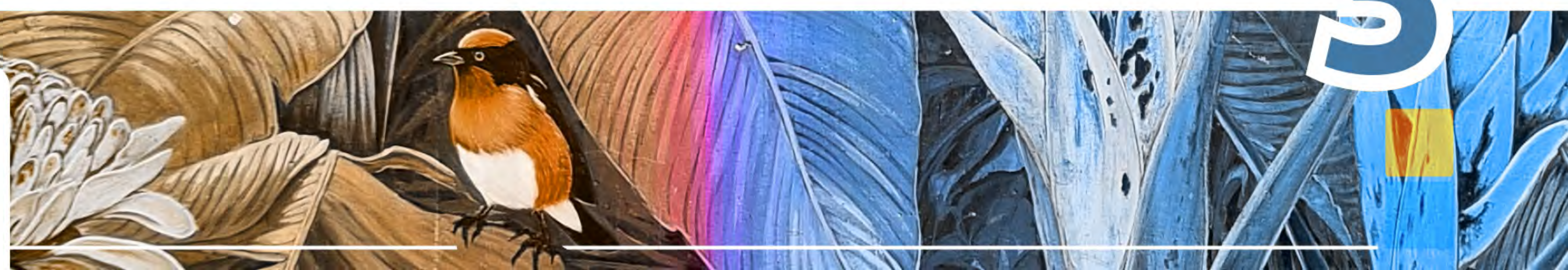
Esta actividad contó con la participación de más de cien (100) personas de las tres (3) dependencias.

Redacción. Alejandra Martínez C.



ACTIVIDADES institucionales

3



Salarios emocionales

En el mes de julio, más de cuarenta (40) funcionarios tuvieron la oportunidad de disfrutar de los beneficios ofrecidos a través del Plan de Bienestar para el año 2023, relacionados con los **Salarios Emocionales**. Esta iniciativa proviene del **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI** y tiene como objetivo crear espacios destinados a los funcionarios públicos.

El salario emocional se considera una fuente de motivación esencial para el desarrollo de las competencias laborales de los servidores públicos en la Administración Municipal. Esto se debe a que los servidores pueden percibir que se les valora al brindarles beneficios e incentivos de carácter personal o familiar.

Redacción. Alejandra Martínez C.



ACTIVIDADES institucionales

4

Tercera reunión de gestores de integridad

El 4 de julio llevamos a cabo la tercera reunión de los gestores de integridad, con el propósito de establecer un cronograma para el segundo semestre del año 2023.

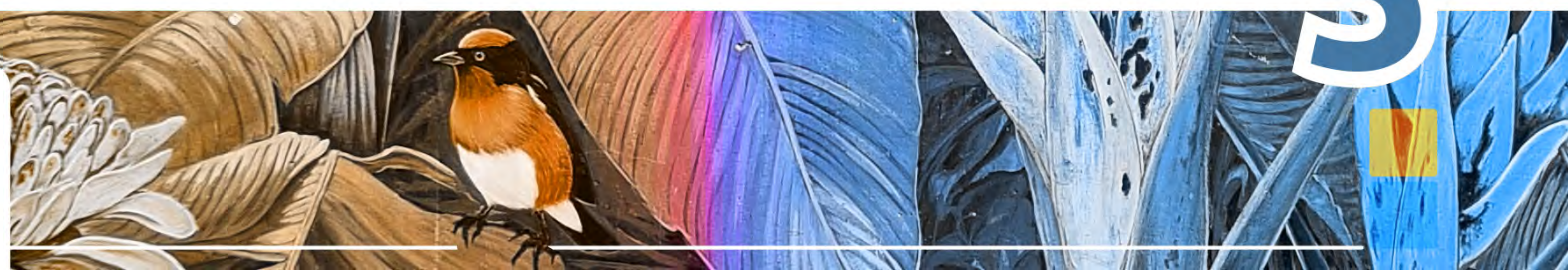
Durante este encuentro, es fundamental destacar la información proporcionada sobre el curso que se llevará a cabo en la plataforma EVA, de la Función Pública. Este curso, titulado **"INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN"**, debe completarse a más tardar el 1 de septiembre de 2023, en cumplimiento con el plan de trabajo anual del código de integridad.

Redacción. Alejandra Martínez C.



ACTIVIDADES institucionales

5



Equipo de profesionales para prepensionados

A partir del mes de julio, hemos establecido un equipo de profesionales listos para iniciar actividades con todos los funcionarios en la etapa previa a su jubilación en la Alcaldía de Armenia.

Esta vez, hemos reunido a un grupo amplio de expertos que buscan brindar apoyo a los funcionarios en esta significativa etapa de sus vidas, creando espacios para compartir, actividades lúdicas, recreativas y de integración en beneficio de esta población.

En julio, comenzamos con las **CARACTERIZACIONES**, un espacio de interacción que permite establecer una conexión cercana con los funcionarios en una etapa crucial de sus vidas. Queremos expresar nuestro agradecimiento por abrirnos sus corazones y permitirnos acompañarlos en este proceso.

Redacción. Alejandra Martínez C.



ACTIVIDADES institucionales

6



Despedida de una funcionaria que se jubila

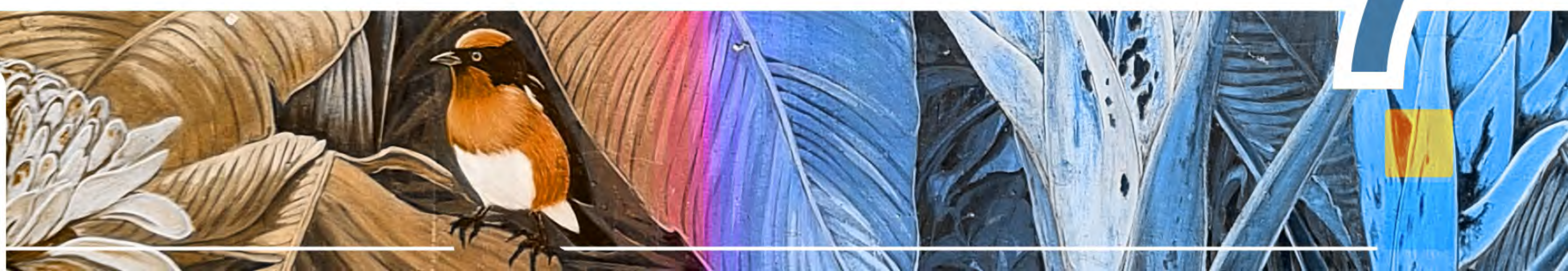
En el mes de julio, desde el **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI**, realizamos un homenaje en honor a la funcionaria **Norma Adriana Naranjo Marín**, quien se desempeñaba como técnica operativa en la Inspección Novena de Pantanillo. El pasado 1 de julio, logró un hito importante al obtener su jubilación como reconocimiento a su dedicación y compromiso durante más de veintinueve (29) años de servicio en la Administración pública. Le deseamos a Norma Adriana muchos éxitos en esta nueva etapa de su vida.

Redacción. Alejandra Martínez C.



ACTIVIDADES institucionales

7



Fortalecimiento de las brigadas de emergencia y bienestar psicológico: capacitaciones del DAFI en julio

El equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo del **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI**, en colaboración con la ARL Positiva, llevó a cabo una serie de capacitaciones esenciales en el mes de julio.

1. Capacitación a brigadistas en primeros auxilios teórico - práctico:

En el mes de julio, se fortalecieron las brigadas de emergencia en prevención, preparación y respuesta a situaciones de emergencia. Esta capacitación en Primeros Auxilios Básicos impactó a cuarenta y dos (42) personas, incluyendo funcionarios de planta y contratistas, proporcionándoles conocimientos para abordar situaciones de emergencia de manera efectiva.

2. Capacitación en primeros auxilios psicológicos:

Realizada en colaboración con el Cuerpo Oficial de Bomberos de Armenia Quindío, se centró en brindar a los funcionarios herramientas para aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos. Se destacó la importancia de la contención emocional y la resolución de crisis para prevenir trastornos mentales a largo plazo. La capacitación incluyó una actividad lúdica llamada "Torre de Pisa" para comprender el riesgo psicológico desde diferentes niveles. Esta capacitación impactó a diez (10) funcionarios, tres (3) de planta y siete (7) contratistas.

3. Capacitación accidente de trabajo, inducción y reinducción:

El equipo SST del **DAFI**, en conjunto con la ARL Positiva, proporcionó capacitación sobre accidentes de trabajo, inducción y reinducción a treinta (30) funcionarios de las estaciones de bomberos del municipio de Armenia. Esta capacitación se enfocó en orientar a los funcionarios en sus roles, actividades y precauciones en el manejo de elementos y equipos. Además, se educó sobre la identificación y el reporte de accidentes de trabajo.

Redacción. Miguel Ángel Londoño J.



ACTIVIDADES institucionales

8



Inspección y entrega de extintores

En julio de 2023, el área de Seguridad y Salud en el Trabajo del **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI** llevó a cabo una inspección de los extintores y botiquines en el Centro Administrativo Municipal (CAM) y otros lugares de trabajo.

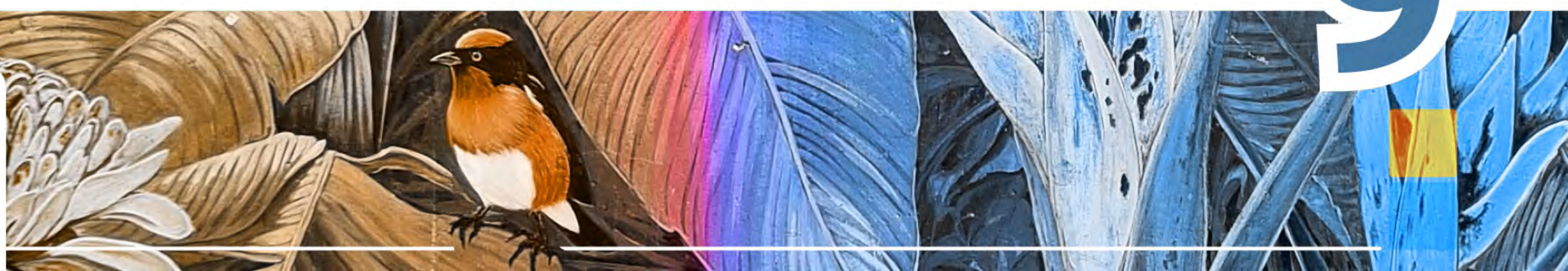
Esto se hizo con el objetivo de prevenir y garantizar una respuesta oportuna y efectiva ante posibles riesgos de incendio o emergencias. Esta acción se enmarca en el cumplimiento del Plan de Emergencias de la Alcaldía de Armenia.

Redacción. Miguel Ángel Londoño J.



ACTIVIDADES institucionales

9



Reuniones generales del equipo de seguridad y salud en el trabajo

Los equipos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgo Psicosocial llevaron a cabo reuniones cada martes durante el mes de julio de 2023, bajo la coordinación de Andrea Bustamante, profesional en SST. El propósito de estas reuniones fue compartir todas las actividades realizadas, analizar tanto las debilidades como las fortalezas, abordar oportunamente la mitigación de riesgos y tomar las medidas correctivas necesarias para garantizar el bienestar de los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Armenia.

Redacción. Miguel Ángel Londoño J.



ACTIVIDADES institucionales

10



Convocatoria elecciones del COPASST y CCL

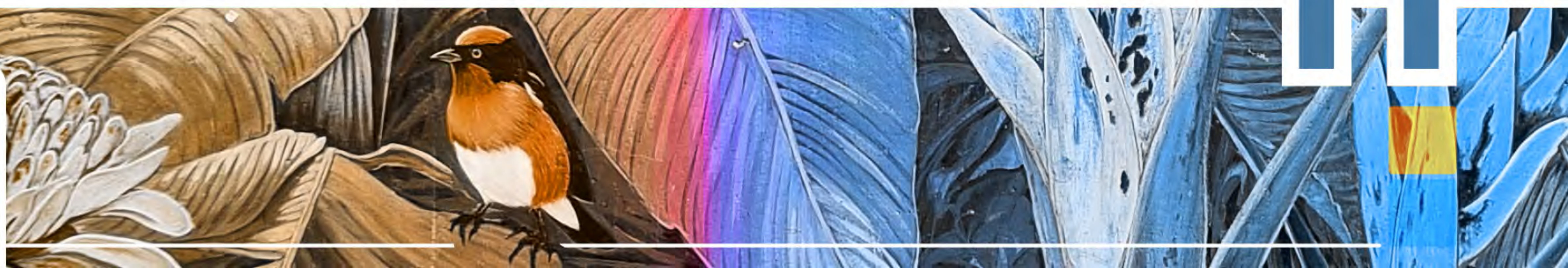
En julio, específicamente entre los días 10 y 11, se llevó a cabo la socialización de la convocatoria para las elecciones de los representantes de los empleados ante el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y el Comité de Convivencia Laboral (CCL). Posteriormente, el día 26 se efectuaron las elecciones de estos representantes. Estos procesos fueron dirigidos por la oficina de la Dirección del **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI**, con el respaldo del área de Seguridad y Salud en el Trabajo. Durante este proceso, se impactó a los funcionarios que se encontraban en propiedad, provisionalidad y libre nombramiento, incluyendo aquellos ubicados en el Centro Administrativo Municipal y otros Centros de Servicios.

Redacción. Miguel Ángel Londoño J.



ACTIVIDADES institucionales

11



Plan de entrenamiento, acondicionamiento físico y pausas activas

En julio de 2023, se llevaron a cabo planes de entrenamiento, trabajo funcional y acondicionamiento físico en colaboración con el Cuerpo de Bomberos de las Estaciones Central, Jardines y Sinaí en la ciudad de Armenia. Estas actividades impactaron a un total de cincuenta y seis (56) funcionarios y contratistas. El objetivo principal de estas iniciativas fue proporcionar un espacio donde los funcionarios y contratistas pudieran salir de su rutina diaria, ejercitar todo su sistema musculoesquelético y fortalecer su salud mental a través de la actividad física.

Además, se realizaron pausas activas en el Archivo, beneficiando a veinticuatro (24) funcionarios. El equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo del **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI**, de la Alcaldía de Armenia, en colaboración con profesionales en Educación Física, se esfuerza por contribuir a mejorar la salud de los empleados, tanto de planta como contratistas. Esto se hace con el objetivo de reducir el riesgo de trastornos musculoesqueléticos y problemas de salud mental.

Las actividades incluyeron:

Trabajo de Mantenimiento Muscular en el tren superior, con el propósito de mejorar las posturas de los funcionarios y contratistas. Esto involucró una actividad lúdica antiestrés de coordinación óculo - manual utilizando bandas elásticas, y participaron catorce (14) personas.

Los profesionales en educación física del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo del **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - DAFI** llevaron a cabo una actividad lúdica llamada tenis - fútbol. En esta actividad, los funcionarios y contratistas participaron de manera voluntaria. El objetivo fue proporcionar un espacio para alejarse del entorno de trabajo, reducir el estrés laboral y prevenir desórdenes musculoesqueléticos. Estas actividades son de gran importancia en la rutina diaria, ya que buscan fomentar hábitos saludables y un estilo de vida positivo. Un total de dieciséis (16) personas, incluyendo funcionarios de planta y contratistas, participaron en esta actividad.



ACTIVIDADES institucionales

12



Plan de entrenamiento, acondicionamiento físico y pausas activas

Además, se llevaron a cabo pausas activas en la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia (SETTA), beneficiando a veinticuatro (24) funcionarios. El objetivo fue el mismo: contribuir a la salud de los funcionarios, reducir el riesgo de trastornos musculoesqueléticos y problemas de salud mental.

En la Estación de Bomberos Sinaí, los profesionales en Educación Física realizaron trabajo funcional con siete (7) funcionarios. El objetivo del trabajo funcional incluye el fortalecimiento muscular, la resistencia cardiovascular, el equilibrio, la estabilidad y la mejora de la postura. Además, se busca proporcionar un espacio para descansar y desconectar de las actividades diarias que generan estrés, lo que a su vez ayuda a reducir el riesgo de trastornos y fortalecer la salud mental.

También se brindó acondicionamiento físico a diez (10) funcionarios de la Estación de Bomberos Sinaí. El objetivo de estas actividades es ejercitar todo el sistema musculoesquelético, fortalecer la salud mental y mejorar el rendimiento físico para las actividades laborales exigentes de los bomberos.

Se realizó una pausa activa de coordinación corporal en la dependencia de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Armenia, beneficiando a ocho (8) funcionarios. Esta pausa tuvo como objetivo mejorar la sincronización y corregir malos hábitos posturales, lo que contribuye a prevenir lesiones y problemas de movilidad articular y musculoesqueléticos.

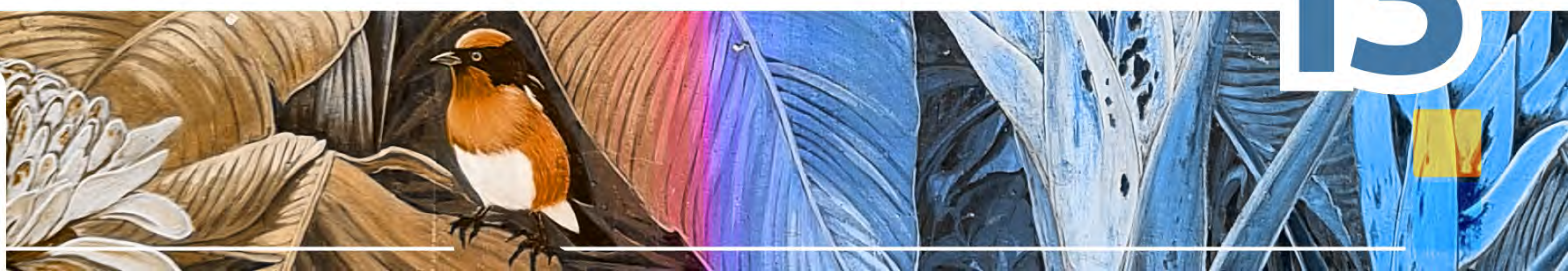
Finalmente, se llevaron a cabo actividades lúdicas antiestrés en la Secretaría de Hacienda, Desarrollo Social y el Archivo de la Secretaría de Hacienda. Estas actividades impactaron a un total de cuarenta y cuatro (44) funcionarios de la Alcaldía de Armenia. El objetivo principal fue prevenir y reducir el estrés crónico, mitigar el riesgo de problemas de salud mental y otros problemas de salud física, como enfermedades cardíacas, obesidad, hipertensión y depresión.

Redacción. Miguel Ángel Londoño J.



ACTIVIDADES institucionales

13



Orden y aseo

En julio de 2023, se emitió una invitación a todos los funcionarios de cada dependencia para que mantuvieran un uso adecuado de los baños en general. Esto incluía el cuidado de los sanitarios, las papeleras, los lavamanos, el piso y las paredes, debido a casos de falta de higiene que se habían presentado en los baños de la Alcaldía de Armenia. Se hizo un llamado a practicar la empatía hacia las mujeres encargadas de la limpieza, a mantener la integridad personal y a mostrar respeto hacia todas las personas que utilizaban estos servicios sanitarios.

Esta invitación impactó a un total de ciento doce (112) personas, incluyendo funcionarios de planta y contratistas.

Redacción. Miguel Ángel Londoño J.



ACTIVIDADES institucionales

14



Actividades del plan institucional de capacitaciones en julio de 2023

A lo largo del mes de julio de 2023, se llevaron a cabo diversas capacitaciones con el objetivo de fortalecer la gestión pública y promover valores fundamentales en la Administración Municipal de Armenia. Estas capacitaciones se enmarcan en diferentes ejes temáticos y abarcan temas cruciales para el funcionamiento eficiente de la entidad.

1. Capacitación "IDENTIDAD DE GÉNERO / MUJER Y GÉNERO":

Fecha: 19 de julio de 2023

Lugar: Auditorio Ancízar López López

Modalidad: Presencial

Facilitadora: Dra. Gloria Carrillo

Tema: Política de mujer y género y su importancia en la Administración Municipal.

2. Capacitación "POLÍTICA DE DISCAPACIDAD":

Fecha: 19 de julio de 2023

Lugar: Auditorio Ancízar López López (Presencial)

Facilitadora: Dra. Gloria Carrillo

Tema: Política de Discapacidad y la importancia de la inclusión en la Alcaldía de Armenia.

3. Capacitación "SECOP II":

Fecha: 25 de julio de 2023

Lugar: Auditorio Ancízar López López

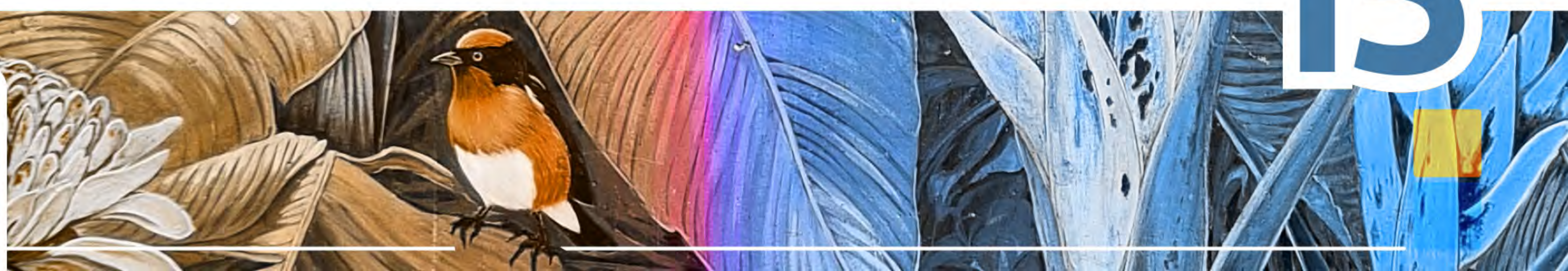
Modalidad: Presencial

Enfoque: Uso de la plataforma SECOP II para el manejo de contratos y otros aspectos relacionados.



ACTIVIDADES institucionales

15



Actividades del plan institucional de capacitaciones en julio de 2023

4. Capacitación "RENDICIÓN DE CUENTAS":

Fecha: 27 de julio de 2023

Lugar: Plataforma Microsoft Teams

Modalidad: Virtual

Dictada en convenio con la Función Pública.

Tema: Aspectos relacionados con la probidad y ética en la gestión pública.

5. Capacitación "PROTOCOLO DE PQRS":

Fecha: 31 de julio de 2023

Lugar: Auditorio Ancízar López López

Modalidad: Presencial

Enfocada en el manejo y respuesta oportuna de las PQRS.

Apoyo del Departamento Administrativo Jurídico.

6. Capacitación "POLÍTICA DE INTEGRIDAD PÚBLICA":

Fecha: 31 de julio de 2023

Lugar: Plataforma Microsoft Teams

Modalidad: Virtual

Dictada en convenio con la Función Pública.

Tema: Promoción de la integridad y ética en el ámbito público.

Estas capacitaciones buscan mejorar la calidad de los servicios públicos, fomentar la inclusión, garantizar la transparencia y promover valores esenciales en la administración municipal de Armenia, contribuyendo así al bienestar de la comunidad y al desarrollo de una gestión pública efectiva.

Redacción. Marcela Ramírez A.



ACTIVIDADES institucionales

16

Socialización política de transformación cultural

Se llevaron a cabo dieciséis (16) sesiones en las que participaron todas las dependencias de la administración, con la asistencia tanto de personal de planta como contratistas. En total, se impactó a aproximadamente cuatrocientas noventa (490) personas. Durante estas sesiones, se proyectaron dos videos y se plantearon cinco preguntas conductoras mediante la metodología de Focus Group y el uso de los seis sombreros. El propósito principal de estas actividades era sensibilizar a los participantes acerca del impacto de la actitud personal, tanto a nivel individual como grupal, en el logro de las metas estratégicas de la entidad.

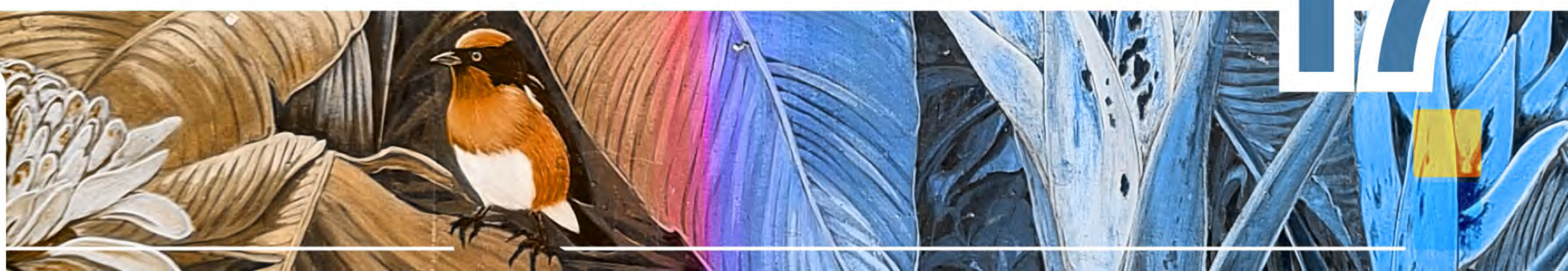
La actividad concluyó con el compromiso de los participantes de cumplir con la política de transformación cultural. Esto se manifestó públicamente al expresar su compromiso verbalmente y dejar su huella en el árbol del compromiso.

Redacción. Lina María Cruz.



ACTIVIDADES institucionales

17



Espacios de creación y evaluación. “evaluación del sistema propio de evaluación del desempeño laboral”

Se eligieron sesenta (60) empleados de la planta de la entidad para llevar a cabo la evaluación del sistema. El propósito de esta evaluación era aplicar dos preguntas conductoras a través de la metodología de Focus Group con el fin de evaluar la validez del sistema. Es importante destacar que este sistema es de propiedad exclusiva y ha estado en uso durante los últimos seis (6) años desde su aprobación por la Comisión Nacional del Servicio Civil. Además, el Municipio de Armenia es una de las dieciocho (18) entidades en el país que cuenta con su propio sistema de evaluación.

Luego de esta fase, se implementó la metodología SCAMPER, en la cual los empleados identificaron los desafíos del sistema de evaluación y determinaron qué aspectos deben mejorarse.

Redacción. Lina María Cruz.



ACTIVIDADES institucionales

18



Capacitación sobre la organización de los archivos de gestión en la secretaria de gobierno

El 26 de julio, se llevó a cabo una capacitación sobre la organización de los archivos de gestión en la Secretaría de Gobierno. Esta capacitación fue dirigida tanto al gestor documental como al equipo de apoyo. Durante la sesión, se abordaron temas importantes, tales como:

- Directrices de la Ley 594 del 2000.
- Acuerdo 049 de 2000 - AGN.
- Instructivo de organización de archivos de gestión.
- Instructivo de conservación de archivos de gestión, central e histórico.
- Formato 027.
- FUID (Fondo Único de Información Documental).
- Ruta de acceso a archivos de consulta.
- Hoja de control para historias laborales.
- Hoja de control para contratos.
- Hoja de control para otras series documentales.

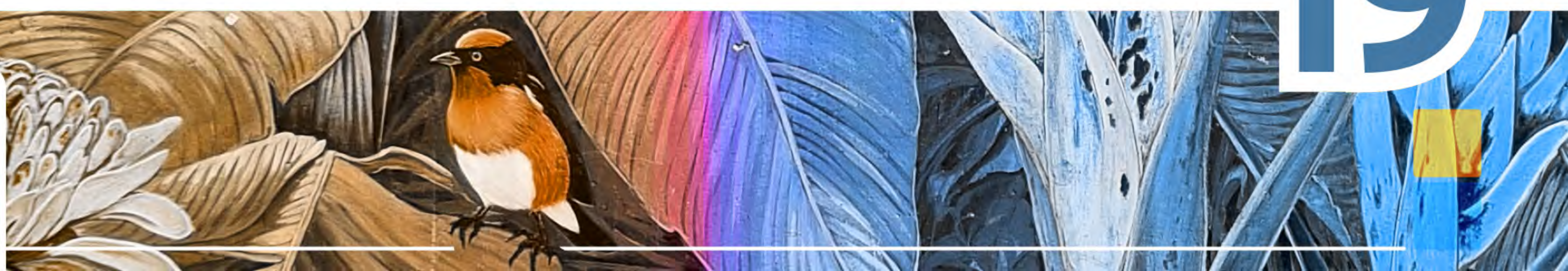
Esta capacitación fue fundamental para asegurar una gestión documental eficiente y cumplir con las normativas pertinentes.

Informado por Bibiana Samboni.
Redacción. Yanet Ramírez.



ACTIVIDADES institucionales ■

19



Visitas y/o seguimientos a los archivos de gestión del municipio de armenia

Durante el mes de julio, se realizaron un total de ciento ocho (108) visitas de acompañamiento y seguimiento a los archivos de gestión de todas las dependencias de la administración. El propósito de estas visitas fue evaluar las condiciones de organización de los documentos almacenados en estas instalaciones.

Durante estas visitas, se proporcionaron instrucciones y orientación en varios aspectos clave, que incluyen:

- Organización de documentos.
- Foliación de documentos.
- Correcto diligenciamiento del FUID (Fondo Único de Información Documental).
- Uso adecuado del formato de préstamo de documentos.
- Implementación del Sistema Integrado de Conservación (SIC).

Estas visitas y orientaciones son fundamentales para garantizar una gestión documental eficiente en todas las dependencias de la administración.

Informado por Bibiana Samboni.
Redacción. Yanet Ramírez.



ACTIVIDADES institucionales

20



Servicio de atención al ciudadano en el archivo central

Durante el mes de julio, un total de setenta y tres (73) ciudadanos visitaron nuestras instalaciones en el archivo central. De estos visitantes, se les aplicó una encuesta a cincuenta y dos (52) usuarios que requerían diversos tipos de servicios, como solicitudes de información, préstamos y consultas de expedientes, radicación de documentos y solicitudes verbales.

Los resultados de la encuesta reflejan que el personal encargado de la Atención al Ciudadano en el Archivo Central brindó un servicio ejemplar. Se destacaron por su amabilidad, respeto y diligencia en su trato con el 100% de los ciudadanos.

Este compromiso con la calidad y la cortesía demuestra nuestro continuo esfuerzo por servir y satisfacer las necesidades de la comunidad de manera efectiva.

Informado por Bibiana Samboni.
Redacción. Yanet Ramírez.

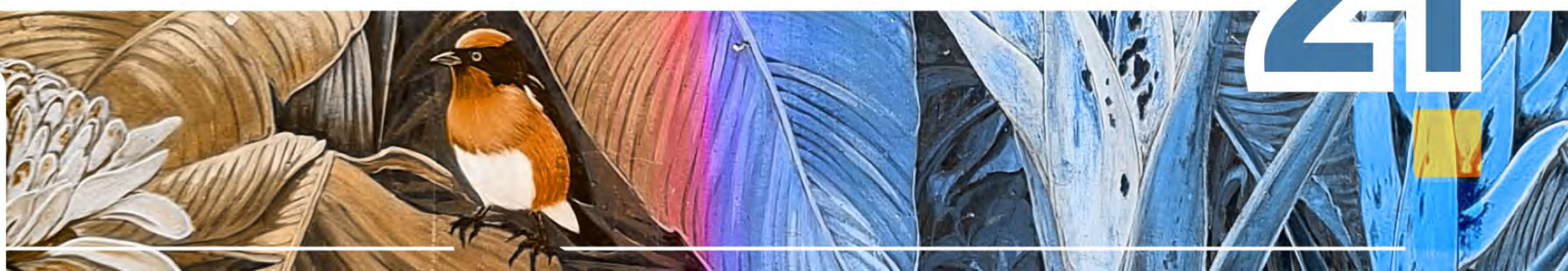
2. ¿El trato que se le brindó fue amable, respetuoso y diligente?



SI
NO

ACTIVIDADES institucionales

21



Socialización de la matriz de caracterización del proceso 11 – gestión documental

El 26 de julio, llevamos a cabo una importante socialización de la matriz de caracterización del proceso 11, Gestión Documental, en la cual participaron tanto el personal de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) como el personal del Archivo Central. Esta actividad tuvo como objetivo resaltar la relevancia de que todos los involucrados en el proceso tengan un conocimiento profundo sobre la Gestión Documental.

En esta ocasión, nos enfocamos en la Matriz de Caracterización del proceso 11 de Gestión Documental, la cual abarca dos actividades fundamentales: la Orientación al Ciudadano y la Atención de PQRSD, así como la Organización, Gestión, Conservación y Control de Archivos.

Una vez concluyó la explicación, realizamos una dinámica divertida. Formamos dos grupos de participantes, quienes eligieron nombres y capitán para cada equipo. Luego, presentamos una serie de diapositivas con nueve números, cada uno de ellos vinculado a una pregunta relacionada con el tema tratado. Cuando un equipo seleccionaba la respuesta correcta, se escuchaban aplausos, y en caso de respuesta incorrecta, se escuchaba un sonido de error.

Cabe destacar que entre las preguntas se incluyeron una adivinanza y la realización de una coreografía de una canción, lo que añadió un toque de diversión al ambiente. Este enfoque lúdico contribuyó a que la socialización fuera amena y efectiva.

Informado por Bibiana Samboni.
Redacción. Yanet Ramírez.



ACTIVIDADES institucionales

22

