

BOLETÍN INFORMATIVO INTERNO 2025

NÚMERO

1



ALCALDÍA DE
ARMENIA

WWW.ARMENTIA.GOV.CO



¡Armenia, **más bonita** y con **más oportunidades!**

03

EDITORIAL

Nueva líder de Servicio de Atención al Ciudadano SAC.

04

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Informes Servicio Al Cliente SAC.

05

- Conformación del equipo de gestores del conocimiento y la innovación 2025.
- Banco de Apoyo Social, la estrategia que busca ayudar a quienes más lo necesitan.

06

Estampillas municipales de Armenia, ya son virtuales.

07

Control Interno
Recomendaciones para funcionarios y contratistas.

08

SETTA
Alcalde de Armenia reafirma su compromiso con los agentes de Tránsito.

09

Secretaría de Desarrollo Económico, fortalece su equipo de trabajo con capacitación interinstitucional.

10

Plan Institucional de Capacitaciones PIC, lo bueno y lo malo del mes.



YANET MILENA RAMÍREZ OSPINA

Líder de Servicio de
Atención al Ciudadano SAC



Desde los 18 años, Yanet Milena Ramírez Ospina ha dedicado su trayectoria profesional a trabajar por el bienestar de la ciudadanía en la Alcaldía de Armenia. Con una sólida formación en el sector de la salud como profesional en Salud Ocupacional, cuenta con una Especialización en Alta Gerencia, además de certificaciones como Auditora de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Su experiencia y compromiso la han llevado a asumir un nuevo reto como líder del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), un espacio clave para la relación entre la Administración y la comunidad. Su misión es clara, desarrollar estrategias que mejoren la calidad del servicio, garantizando una atención más eficiente, cercana y humana para todos los armenios.

Convencida de que el buen servicio es la base de la confianza institucional, Yanet Milena trabaja cada día con pasión y responsabilidad para fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía. Su vocación, cultivada a lo largo de los años en la administración pública, la impulsa a seguir innovando en la atención al ciudadano, con el objetivo de hacer de Armenia una ciudad más accesible y participativa para todos.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



INFORMES SERVICIO AL CLIENTE

CONSOLIDADOS DE PQRSD

Desde la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano se generan unos informes consolidados de PQRSD del mes de enero de 2025 bajo una fecha establecida según su radicación, en los cuales se visualizan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por cada dependencia y su porcentaje de cumplimiento, en cuanto a los tiempos de respuesta, lo cual nos da una parametrización y visibilidad del seguimiento que se realiza desde el SAC.



[HTTPS://WWW.ARMENIA.GOV.CO/CONTROL-Y-RENDICION-DE-CUENTAS-ARMENIA/INFORMES-PQRSD](https://www.armenia.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas-armenia/informes-pqrSD)

CONSOLIDADOS DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción de los ciudadanos con la respuesta a las PQRSD es notablemente alto. El 99% de los encuestados califican el servicio como excelente o bueno, lo que refleja una percepción positiva generalizada. Este resultado destaca la eficacia en la atención al ciudadano y la eficiencia en los tiempos de respuesta, por lo que se recomienda mantener las buenas prácticas que han permitido alcanzar estos altos estándares.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE GESTORES DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN 2025

El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional lideró la conformación del equipo de gestores del conocimiento y la innovación, así como la socialización de las acciones que dicho grupo debe realizar durante la vigencia 2025.

Este equipo está conformado por representantes de las diferentes dependencias de la Administración y tiene como objetivo el mejoramiento de los procesos administrativos de la misma.

BANCO DE APOYO SOCIAL, LA ESTRATEGIA QUE BUSCA AYUDAR A QUIENES LO NECESITAN

Desde la Secretaría de Desarrollo Social se ha estado implementando la estrategia del Banco de Apoyo Social con la que se pretende unir esfuerzos para recolectar distintas ayudas con la finalidad de que estas sean entregadas a los ciudadanos que más lo necesiten o en los casos de emergencias.

Desde el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, se invita a todos los funcionarios y contratistas de la entidad a formar parte de esta estrategia donando elementos como: ropa, cobijas, pañales, alimentos no perecederos o kits de aseo personal.



BANCO DE APOYO SOCIAL

La Secretaría de Desarrollo Social con la estrategia Banco de Apoyo Social brinda asistencia a quienes más lo necesitan.

¿Qué puedes donar?

- Ropa de segunda mano en buen estado (para todas las edades).
- Cobijas.
- Pañales (bebé, niños y adultos).
- Alimentos no perecederos.
- Elementos de aseo personal.

¡Tu ayuda es importante!

Lleva tus donaciones a la Alcaldía de Armenia, de lunes a viernes:

8:00 a.m. a 12:00 m.
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

ALCALDÍA DE ARMENIA

ESTAMPILLAS MUNICIPALES DE ARMENIA YA SON VIRTUALES

¡ATENCIÓN!



Contratistas y proveedores, informamos que mediante **correo institucional** se está **enviando** a los correos electrónicos registrados por ustedes la emisión de la **estampilla virtual** pagada o retenida en la **contratación** que se ejecuta actualmente con la Alcaldía Municipal, el ente descentralizado e instituciones educativas.

Abstenerse de hacer el pago o denunciarlo como correo spam.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



CONTROL INTERNO

EL AUTOCONTROL NOS HACE MEJORES: UN COMPROMISO PERMANENTE

El Departamento Administrativo de Control Interno sigue trabajando por una Administración más transparente y eficiente. En este camino, el autocontrol es clave para mejorar la gestión y fortalecer el servicio a la ciudadanía.

Cada uno de nosotros juega un papel importante en este proceso. Por eso, te invitamos a incorporar el autocontrol en tu día a día, tomando decisiones más conscientes y responsables.

PEQUEÑAS ACCIONES, GRANDES RESULTADOS

El autocontrol no solo mejora la administración, también nos ayuda a ser mejores profesionales y personas. Aquí algunas claves para aplicarlo en el trabajo:

- **Organiza tu día:** Prioriza tareas y define tiempos para cada una.
- **Evita distracciones:** Divide el trabajo en pasos pequeños y concretos.
- **Tómate un respiro antes de reaccionar:** Pensar antes de actuar evita errores y mejora el ambiente laboral.
- **Sé consciente de tus decisiones:** Todo lo que hacemos impacta a nuestros compañeros y a la comunidad.
- **Cuida tu bienestar:** Descansar bien y hacer pausas activas mejora tu rendimiento.
- **Trabaja en equipo:** Escuchar y aceptar sugerencias fortalece el trabajo conjunto.

El autocontrol no se trata de limitarnos, sino de gestionar mejor nuestro tiempo, emociones y responsabilidades. ¡Construyamos juntos una mejor Administración!



ALCALDÍA DE
ARMENIA



ALCALDE REAFIRMA SU COMPROMISO CON LOS AGENTES DE TRÁNSITO

El alcalde de Armenia, James Padilla García, realizó una reunión clave junto al cuerpo operativo de agentes de Tránsito, donde ratificó su compromiso con el fortalecimiento de sus condiciones laborales y operativas.

Durante el encuentro, se dieron a conocer las acciones que la Administración Municipal llevará a cabo para optimizar su labor, como la adquisición de nuevas motocicletas y una camioneta, que mejorarán la movilidad y capacidad de respuesta de los agentes en la ciudad. Además, se anunció la asignación de recursos para la dotación reglamentaria que les corresponde por ley.

Estas acciones permiten que nuestros agentes de Tránsito cuenten con mejores herramientas para desarrollar su labor de manera más eficiente y segura. Con mejores condiciones, más equipamiento y apoyo, su trabajo en las calles será más ágil y efectivo.





SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO FORTALECE SU TRABAJO EN EQUIPO CON JORNADA DE CAPACITACIÓN

Con el objetivo de seguir consolidando un trabajo integral y alineado con los objetivos estratégicos, el equipo de la Secretaría de Desarrollo Económico participó en una jornada de capacitación en la Universidad del Quindío, liderada por el secretario Diego Fernando Tobón.

Durante este espacio de retroalimentación, se socializó la misionalidad de cada una de las cuatro líneas estratégicas de la Secretaría: Turismo, Empleo, Fortalecimiento Empresarial y Desarrollo Rural. Además, se discutieron las acciones clave a desarrollar en cada una de ellas y se escucharon las propuestas de los colaboradores, promoviendo así un trabajo articulado, en equipo y eficiente.

Estas iniciativas refuerzan el compromiso de la Administración Municipal con el crecimiento y desarrollo económico de la ciudad, asegurando que cada estrategia cuente con el aporte y la visión de quienes trabajan diariamente en su implementación.



ALCALDÍA DE
ARMENIA

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

LO BUENO DEL MES



Manito arriba...

En febrero, el Plan Institucional de Capacitación nos dejó grandes aprendizajes y, sobre todo, equipos comprometidos con su crecimiento profesional.

Un aplauso para las dependencias que dijeron presente en las ocho capacitaciones y demostraron que el conocimiento es poder:

Departamento Administrativo de Bienes y Suministros

Departamento Administrativo de Control Interno

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Departamento Administrativo de Planeación

Departamento Administrativo Jurídico

Secretaría de Desarrollo Social

Secretaría de Educación

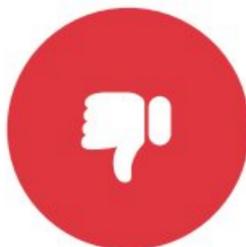
Secretaría de Gobierno y Convivencia

Secretaría de Hacienda

Secretaría de Infraestructura

¡Así se hace! Sigamos sumando esfuerzos para fortalecer nuestro trabajo y brindar un mejor servicio a la comunidad.

LO MALO DEL MES



Manito abajo...

Este mes, les ponemos la lupa a: **Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Salud, Secretaría de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y Secretaría de Tránsito y Transporte**, ya que no hubo constante asistencia en las capacitaciones realizadas por el PIC.

Sabemos que la agenda es apretada, pero capacitarse es clave para crecer juntos. Así que, en marzo, esperamos verlos en primera fila.

¡Que en marzo no te pongan la manito abajo!

La invitación está abierta para que todas las dependencias se sumen activamente a las actividades internas. No queremos verlos en la lista de los desaparecidos, ¡mejor que brillen con manito arriba!

Así que ya saben, en marzo los queremos bien pilos, atentos y participativos, porque aprender también hace parte del trabajo. ¡Nos vemos en las capacitaciones!



ALCALDÍA DE
ARMENIA



ALCALDÍA DE ARMENIA

WWW.ARMENTIA.GOV.CO



¡Armenia, más bonita y con más oportunidades!