

**BOLETÍN
INFORMATIVO
2025**

NÚMERO

2



ALCALDÍA DE
ARMENIA

WWW.ARMENTIA.GOV.CO



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

EDITORIAL

Manuel Sebastián Ríos González

Director Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

INFORMACIÓN DE INTERÉS

- 4 Inducción y reinducción: clave para el crecimiento institucional.
- 5 Socialización del Decreto 243 de 2024: Claves para la negociación con empleados públicos.
- 6 Alcaldía de Armenia conforma equipo de Gestores de Integridad para 2025.
- 7 Descuento del pago de Predial sigue vigente.
Iniciativas para el bienestar mental de sus funcionarios.
- 8 Intercambio de saberes, una estrategia innovadora de la Secretaría de Desarrollo Económico.
- 9 Fortalecemos la cultura del autocontrol en la Alcaldía.
Agentes de tránsito fortalecen sus habilidades en comunicación y seguridad.
- 10 Resaltamos y conmemoramos a las mujeres de nuestra Administración.
- 11 Departamento Administrativo de Planeación fortalece la gestión ambiental.
Apoyo psicológico para los funcionarios públicos.
- 12 Gestores del Conocimiento dan respuesta al Dafp con el Furag.
DAFI continúa trabajando para que el Sistema de Gestión SST se cumpla de forma eficaz.
- 13 Brigada de Emergencia del Municipio de Armenia se fortalece con nuevas capacitaciones "Estar preparados es la mejor opción".
- 14 Celebración del Día de la Mujer y el Hombre a prepensionados de la Alcaldía.
Celebración del Día del Hombre con enfoque en salud mental y equidad.
- 15 Demandas inducidas en el Cuerpo Oficial de Bomberos.
- 16 Gestión del conocimiento para el fortalecimiento de la salud pública.
CIAT fortalece acciones para prevenir accidentes laborales en la Alcaldía de Armenia.
- 18 Funcionarios y contratistas participaron en la celebración de la Santa Ceniza en la Alcaldía.
Campaña de descentralización de 'Hacienda Más Cerca de Ti' ha superado su meta.
- 19 Funcionarios de Armenia se capacitan para fortalecer la atención al ciudadano.
Transparencia y atención ciudadana: SAC publica informe de marzo sobre PQRSD.
- 20 Lo bueno y lo malo.



MANUEL SEBASTIÁN RÍOS GONZÁLEZ

Director Departamento Administrativo
de Fortalecimiento Institucional



Liderazgo con visión sostenible para el fortalecimiento institucional:

Con una sólida formación en **Administración de Empresas** y una maestría en **Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable**, Manuel Sebastián Ríos González ha construido una carrera marcada por el **compromiso con lo público** y la **transformación positiva** de su entorno.

Durante el último año, se desempeñó como asesor de despacho en la Administración Municipal, aportando su **mirada estratégica** y su **capacidad de gestión al servicio de la ciudad**. Anteriormente, fue gestor social en la Alcaldía de Armenia, experiencia que le permitió fortalecer su cercanía con las comunidades y entender de primera mano sus necesidades.

Hoy, asume un nuevo reto profesional como director del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional. Desde este espacio, busca **consolidar procesos eficientes**, **promover la innovación en la gestión pública** y **seguir aportando a la construcción de una administración más sólida**, participativa y transparente.

Su paso por diferentes áreas del sector público, sumado a su **enfoque sostenible**, lo posicionan como un líder con visión integral, comprometido con el desarrollo institucional y el bienestar colectivo de la Alcaldía de Armenia.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN: CLAVE PARA EL CRECIMIENTO INSTITUCIONAL



El pasado **27 de marzo**, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, DAFI, llevó a cabo la jornada de **inducción y reinducción para los funcionarios de planta de la Alcaldía de Armenia**. En el evento participaron cerca de 20 nuevos servidores públicos, quienes conocieron a fondo el funcionamiento de la entidad y sus responsabilidades dentro de la Administración Municipal.

Como parte de la jornada, se realizó una **feria de servicios con la oferta institucional disponible** para los funcionarios, incluyendo bienestar institucional, seguridad y salud en el trabajo, el Modelo Integrado de Planeación, evaluación de desempeño, nómina, derechos y deberes del funcionario, y el servicio de atención al ciudadano, entre otros.

Estas actividades permiten fortalecer el conocimiento y compromiso de los funcionarios con el buen servicio y la eficiencia en la gestión pública.





SOCIALIZACIÓN DEL DECRETO 243 DE 2024: CLAVES PARA LA NEGOCIACIÓN CON EMPLEADOS PÚBLICOS

El pasado 20 de marzo de 2025, el Ministerio de Trabajo socializó ante los secretarios y directores de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Armenia el **Decreto 243 de 2024**, el cual modifica el **Decreto 1072 de 2015**, específicamente en lo relacionado con los procedimientos de negociación y solución de controversias con las organizaciones de empleados públicos. Esta normativa busca que las organizaciones sindicales **unifiquen sus solicitudes en un solo pliego**, con el fin de lograr una negociación más eficiente y organizada.

¿Qué cambia con este decreto?

- La **Asamblea Sindical** es la instancia encargada de definir los pliegos de negociación.
- Estos pliegos deben ser **presentados ante el Ministerio de Trabajo** y la entidad estatal correspondiente.
- **No se pueden presentar nuevos pliegos** si aún está vigente una negociación anterior.
- En la Administración Municipal, este proceso involucra a **ocho organizaciones sindicales**, lo que resalta la importancia de la articulación y el diálogo social en la gestión pública.

La socialización de este decreto con secretarios y directores permitió aclarar su implementación y alcances en la Alcaldía de Armenia.





ALCALDÍA DE ARMENIA CONFORMA EQUIPO DE GESTORES DE INTEGRIDAD PARA 2025

El pasado **17 de marzo** se realizó la primera reunión del equipo de **Gestores de Integridad de la Alcaldía de Armenia**, con la participación de más de **25 funcionarios** que representarán a cada dependencia como enlaces designados por los respectivos directores y jefes de oficina.

El objetivo de esta estrategia es contar con un **canal de comunicación directa en cada área de trabajo**, fortaleciendo la implementación de la **Política de Integridad al interior de la Administración Municipal**. Cada gestor ejercerá como embajador de estos principios, promoviendo **buenas prácticas y una cultura organizacional** basada en la ética y el compromiso institucional.

Durante el encuentro, se conmemoraron las celebraciones del Día de la Mujer y del Día del Hombre para los integrantes del equipo, y se desarrolló un taller de comunicación asertiva,

orientado a brindar herramientas que fortalezcan los **procesos de interacción dentro de los equipos de trabajo**.

Asimismo, se dio una cálida bienvenida a los nuevos gestores con la entrega de un kit simbólico con elementos representativos del inicio de su labor.

Desde el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional se agradece el entusiasmo, compromiso y disposición de cada uno de los participantes para asumir este nuevo reto en la **vigencia 2025**.



SE AMPLÍA LA FECHA
DEL DESCUENTO DEL

10%



PARA EL IMPUESTO
PREDIAL UNIFICADO

Este irá hasta el
último día hábil de

JUNIO DE 2025



ALCALDÍA DE
ARMENIA

DESCUENTO

DEL PAGO DE PREDIAL SIGUE VIGENTE

Incentivo por pronto pago del Impuesto Predial Unificado continúa hasta el último día **hábil del mes de junio** de la presente vigencia, el cual **tiene un 10%** de descuento sobre el valor del recibo del impuesto. La fecha límite para el pago del IPU sin descuento, será hasta el **26 de diciembre del 2025**.

Cabe recordar que a través de nuestro portal tributario www.armenia.gov.co en la sección trámites y servicios podrán descargar o pagar por PSE su factura, y si el pago se realiza en las entidades bancarias autorizadas, debe ser impresa a láser.

INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR MENTAL DE SUS FUNCIONARIOS

Con el objetivo de **fortalecer la salud mental y el bienestar integral** de los funcionarios públicos, la Alcaldía de Armenia ha desarrollado diversas actividades durante el mes de marzo, enmarcadas en una estrategia institucional que **promueve entornos laborales saludables, empáticos y comprometidos con el ser humano**.



ALCALDÍA DE
ARMENIA



INTERCAMBIO DE SABERES, UNA ESTRATEGIA INNOVADORA DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



Con el propósito de fortalecer e identificar áreas de mejora dentro de la Secretaría de Desarrollo Económico, el secretario Diego Fernando Tobón Gil ha implementado una innovadora estrategia basada en la **creación de espacios de intercambio de saberes**. Esta iniciativa busca fomentar la **reflexión colectiva, el análisis crítico y la participación activa de los equipos de trabajo**, en aras de optimizar el plan de acción de la dependencia.

Durante estos espacios, se abordan temáticas clave relacionadas con el cumplimiento de los proyectos de la Secretaría, **empleo, turismo, desarrollo empresarial y desarrollo rural**. El objetivo es construir un enfoque integral y colaborativo que permita **unir ideas**, replicar buenas prácticas y fortalecer acciones orientadas al crecimiento económico de Armenia.

Uno de los aspectos más destacados de esta estrategia es la socialización de avances y retos, así como la **promoción del autodiagnóstico institucional**. Esto permite alinear las acciones de la Secretaría con las verdaderas necesidades de los armenios, reafirmando el compromiso de trabajar por una ciudad con más oportunidades.

El secretario Tobón Gil ha promovido activamente la **escucha de propuestas** por parte de los colaboradores, generando un ambiente de trabajo articulado, en equipo y eficiente. Gracias a esta apertura, cada estrategia de desarrollo económico se enriquece con la experiencia y visión de quienes están al frente de su ejecución diaria.

Estas acciones no solo fortalecen la gestión interna de la Secretaría, sino que también reflejan el compromiso de la Administración Municipal con un **modelo de desarrollo económico más participativo, sostenible y enfocado en el bienestar de la comunidad**.



FORTALECEMOS LA CULTURA DEL AUTOCONTROL EN LA ALCALDÍA

Durante el mes de marzo, el Departamento Administrativo de Control Interno llevó a cabo la socialización de la **Política de Integridad y Conflicto de Interés**, reafirmando el compromiso institucional con la **ética, la transparencia y el buen gobierno**.

Este espacio permitió a los funcionarios conocer la importancia del autocontrol como herramienta para mejorar la gestión pública, prevenir riesgos y fortalecer la confianza ciudadana. Claves del autocontrol:

- **Promueve** la transparencia y la rendición de cuentas.
- **Garantiza el cumplimiento** de normas y leyes.
- Permite actuar con **integridad y responsabilidad**.
- Mejora la **eficiencia en los procesos internos**.
- **Refuerza el control** social y la participación ciudadana.

El autocontrol empieza por cada uno de nosotros. ¡Construyamos juntos una administración más ética y eficiente!

AGENTES DE TRÁNSITO FORTALECEN SUS HABILIDADES EN COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD

El Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, a través del programa de **Salud y Seguridad en el Trabajo**, realizó una capacitación dirigida a los agentes de tránsito, enfocada en **comunicación asertiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo, mitigación de accidentalidad laboral e inteligencia emocional**.

El objetivo de esta jornada fue brindar **herramientas que les permitan mejorar la interacción con la ciudadanía** y gestionar situaciones de alta tensión, contribuyendo así a su seguridad y a la de los armenios en las vías.

Con estas acciones, la Administración Municipal sigue apostando por el bienestar y el desarrollo profesional de sus servidores públicos.





RESALTAMOS Y CONMEMORAMOS A LAS MUJERES DE NUESTRA ADMINISTRACIÓN

El pasado 7 de marzo, la Alcaldía de Armenia conmemoró el Día de la Mujer con un evento especial para las funcionarias y contratistas de la Administración Municipal.

Durante la jornada, las asistentes disfrutaron de un espacio de **integración con música en vivo, rifas** gracias al apoyo de patrocinadores, refrigerios y una programación pensada para resaltar su valioso papel en la entidad.

Esta celebración fue un **reconocimiento a la dedicación, talento y belleza de las mujeres** que día a día aportan al desarrollo de la ciudad.





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN FORTALECE LA GESTIÓN AMBIENTAL

El Departamento Administrativo de Planeación adelantó mesas de trabajo junto al Área de Planificación Ambiental para **fortalecer la gestión ambiental en cada una de sus actividades**. Durante estos encuentros, se destacó la importancia de **integrar prácticas sostenibles en los procesos administrativos y operativos de la entidad**.

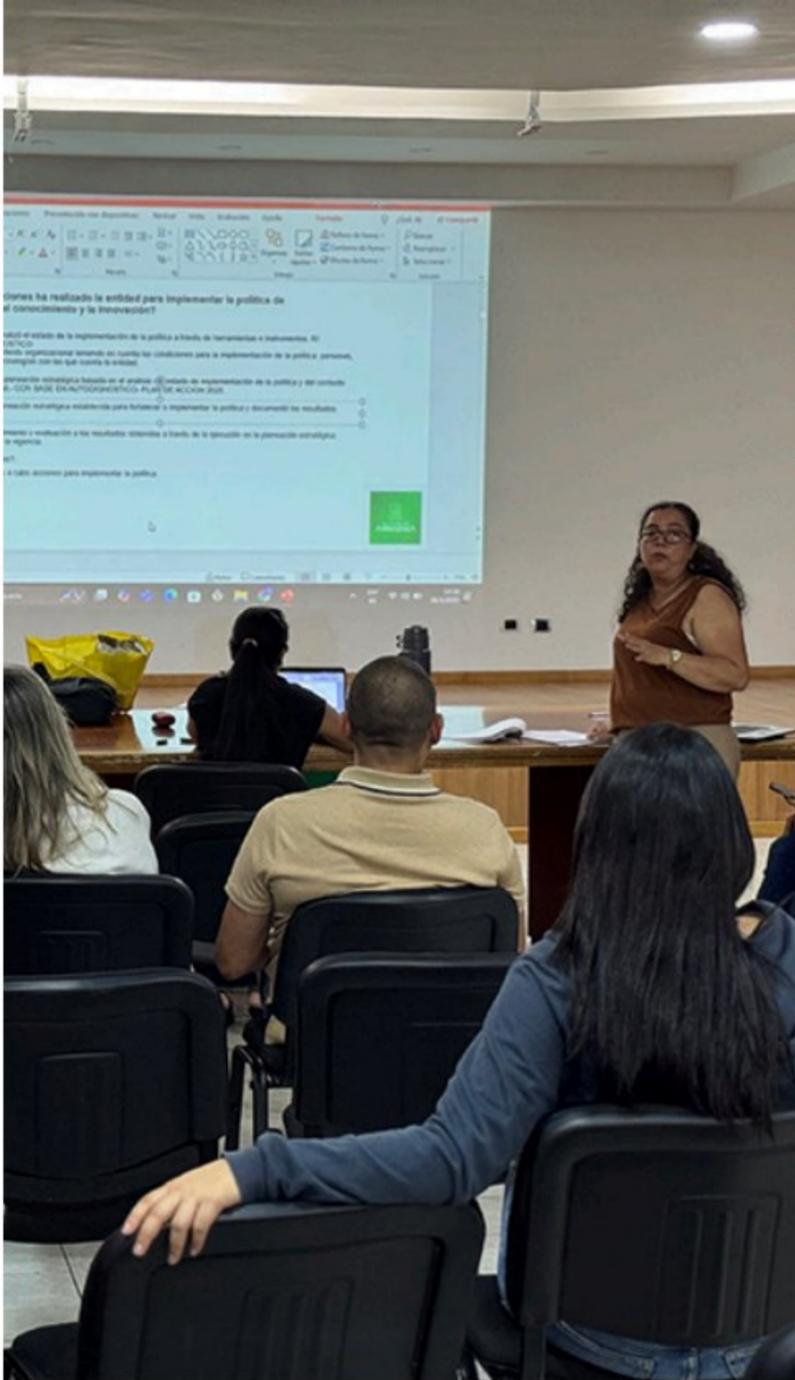
Las mesas de trabajo permitieron reflexionar sobre la relación entre las acciones diarias y los lineamientos de la **Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático**, así como sobre la importancia de la **política ambiental que hace parte del Sistema de Gestión Ambiental**. Además, se resaltó la necesidad de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia ambiental.

Estas jornadas fueron clave para **generar conciencia y reforzar el compromiso** de las diferentes áreas con la sostenibilidad. Se espera que este tipo de espacios continúen promoviendo una cultura ambiental en la Administración Municipal.

APOYO PSICOLÓGICO PARA LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Como parte de las acciones orientadas al cuidado de la salud mental, la Secretaría de Hacienda, en su sede principal, puso en marcha una **iniciativa para brindar servicios de orientación psicológica a sus empleados**. Esta estrategia busca sensibilizar al personal sobre la importancia de acudir a **apoyo profesional cuando sea necesario**, recordando que el **equilibrio emocional** influye directamente en el **desempeño laboral y la calidad de vida** de cada colaborador.





GESTORES DEL CONOCIMIENTO

DAN RESPUESTA AL DAFP CON EL FURAG

El **viernes 28 de marzo**, los enlaces de gestión del conocimiento de cada dependencia de la Alcaldía de Armenia se reunieron para dar respuesta al formulario único de avance de reporte de gestión (Furag) que el **Departamento Administrativo de la Función Pública** solicita de forma anual.

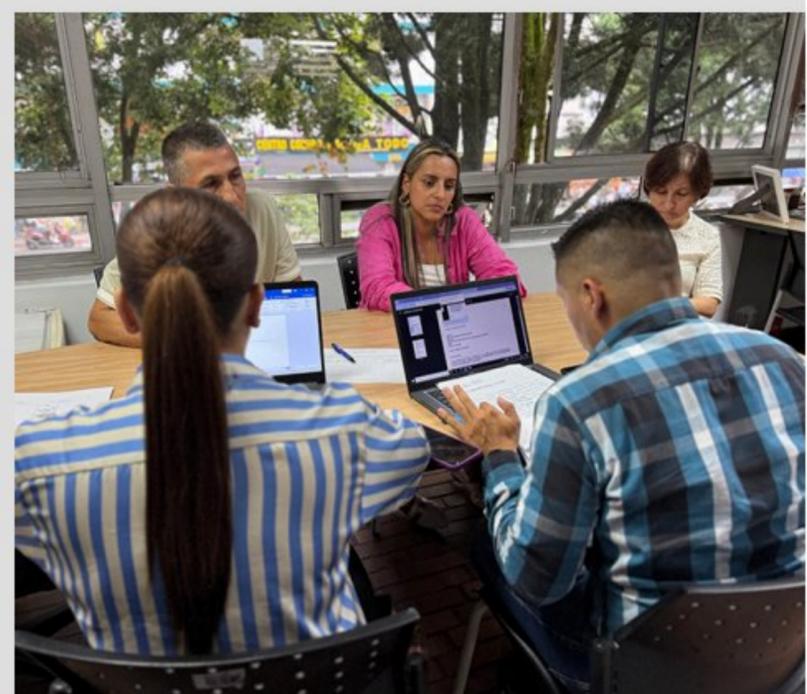
Durante la reunión, los funcionarios contestaron **24 preguntas** sobre la implementación de la **política pública de Gestión del Conocimiento en el año 2024**.

Con la finalidad de obtener una buena calificación en el índice de desempeño institucional, la reunión logró ser un espacio de participación y enriquecimiento en cada uno de los temas sobre la política pública.

DAFI CONTINÚA TRABAJANDO PARA QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN SST SE CUMPLA DE FORMA EFICAZ

El **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo (Copasst)** se reunió una vez más con el objetivo de hacer **seguimiento a las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, donde se analizaron las estadísticas de **accidentalidad de los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Armenia**.

Fue así, como se trazaron las **acciones y actividades** que se llevarán a cabo para la **prevención y promoción de la salud** de todos los colaboradores de planta y prestación de servicios de la Administración.





BRIGADA DE EMERGENCIA DEL MUNICIPIO DE ARMENIA SE FORTALECE CON NUEVAS CAPACITACIONES "ESTAR PREPARADOS ES LA MEJOR OPCIÓN"



Durante el mes de **marzo de 2025**, los integrantes de la Brigada de Emergencia del Municipio de Armenia participaron en **dos jornadas de capacitación clave**, orientadas a mejorar su **capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia**.

Una de las sesiones se realizó en el Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) Ciudad Dorada, donde los brigadistas recibieron formación en **toma de tensión arterial y primeros auxiliares básicos**. Esta instrucción práctica les permitió adquirir habilidades esenciales para la **atención inmediata de emergencias médicas**, además de obtener la certificación en la **medición de signos vitales**.

La jornada también incluyó **ejercicios de acondicionamiento físico**, fundamentales para garantizar que los brigadistas mantengan un nivel óptimo de preparación física acorde con sus responsabilidades.

Con estas acciones, la Administración Municipal reafirma su **compromiso con la prevención, la seguridad y el bienestar de la comunidad**, promoviendo una brigada altamente capacitada y lista para actuar ante cualquier eventualidad.





CELEBRACIÓN

DEL DÍA DE LA MUJER Y EL HOMBRE A PREPENSIONADOS DE LA ALCALDÍA

El programa de **Prepensionados del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional** resaltó a las mujeres y hombres de la Administración Municipal que hacen parte de dicho programa.

Durante la actividad **se exaltó su trabajo** y se llevó a cabo la entrega de un detalle con un aviso de las **pausas activas** que son recomendadas realizar durante el día laboral y las cuales están **ajustadas para ellos**.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL HOMBRE CON ENFOQUE EN SALUD MENTAL Y EQUIDAD

El pasado **19 de marzo**, la Administración Municipal conmemoró el Día del Hombre con una **campana enfocada en resaltar el rol masculino en la sociedad** desde una perspectiva de salud y equidad. La jornada incluyó charlas sobre salud masculina, paternidad responsable y equidad de género, además de servicios médicos gratuitos y una **muestra cultural** con presentaciones musicales y reconocimientos a hombres **destacados por su aporte a la comunidad**.

La campaña tuvo como objetivo **promover la igualdad de género, romper estereotipos tradicionales y generar conciencia** sobre el valor de los hombres en la sociedad, fomentando vínculos sociales y comunitarios más sólidos.

Apoyo psicológico para los funcionarios públicos:

Como parte de las acciones orientadas al cuidado de la salud mental, la Secretaría de Hacienda, en su sede principal, puso en marcha una iniciativa para brindar servicios de orientación psicológica a sus empleados. Esta estrategia busca sensibilizar al personal sobre la importancia de acudir a apoyo profesional cuando sea necesario, recordando que el equilibrio emocional influye directamente en el desempeño laboral y la calidad de vida de cada colaborador.





Demandas inducidas en el Cuerpo Oficial de Bomberos:

Además, se llevaron a cabo **sesiones de "demandas inducidas"** dirigidas al personal del Cuerpo Oficial de Bomberos de Armenia, con el propósito de **promover activamente la utilización de los servicios de promoción y prevención en salud mental**. Estas sesiones permitieron generar conciencia sobre la relevancia del **cuidado emocional en contextos laborales** de alta exigencia.

La implementación de estas acciones demuestra el compromiso de la Administración Municipal con el **bienestar psicológico de sus servidores públicos**. Las estrategias adoptadas permiten:

- Promover la **prevención** a través de la detección temprana de posibles afecciones mentales.
- Facilitar el acceso a servicios de **orientación y apoyo emocional**.
- **Reducir el estigma** asociado a la búsqueda de ayuda psicológica.

Estas iniciativas son clave para fortalecer la resiliencia de los funcionarios, mejorar el clima laboral y garantizar un servicio público más eficiente, humano y empático.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA SALUD PÚBLICA

El pasado **viernes 4 de abril**, en el auditorio Ancízar López, los líderes de **proyectos de salud pública** de la Alcaldía se dieron cita para socializar los avances alcanzados en las iniciativas que fueron establecidas al inicio del año. Esta jornada de trabajo tuvo como propósito **fomentar la gestión del conocimiento, promoviendo el intercambio de experiencias, estrategias** y resultados entre los diferentes equipos.

Durante el encuentro, se destacaron los progresos en programas clave enfocados en la **prevención de enfermedades, promoción de estilos de vida saludables y atención a poblaciones vulnerables**. La actividad permitió identificar buenas prácticas y áreas de mejora, fortaleciendo la articulación entre dependencias y reafirmando el compromiso institucional con una salud pública más eficiente, cercana y sostenible para todos los ciudadanos.

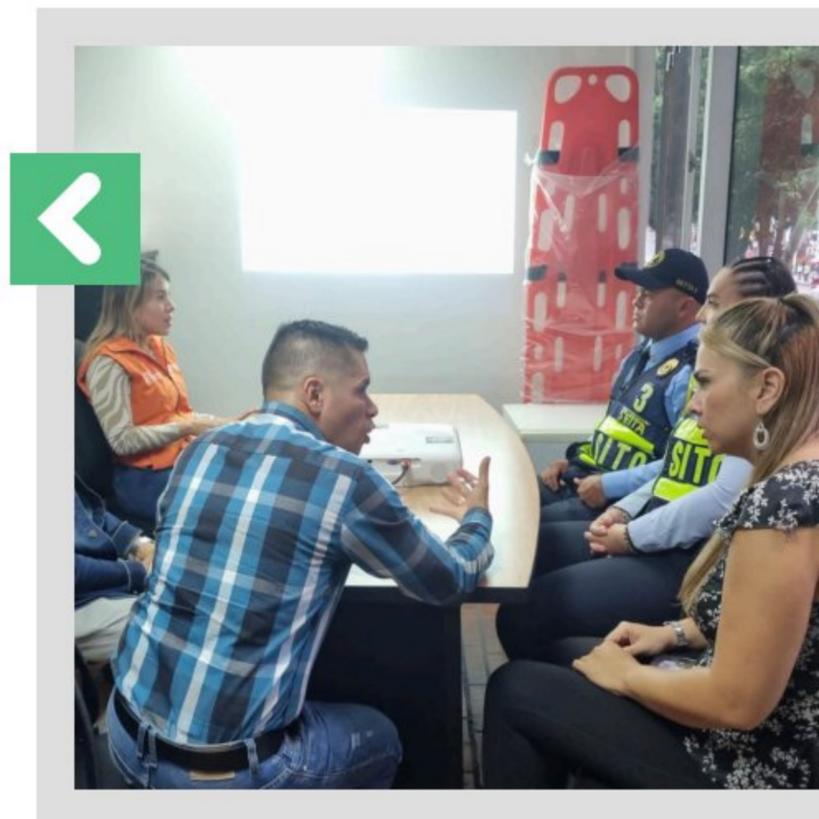


CIAT FORTALECE ACCIONES PARA PREVENIR ACCIDENTES LABORALES EN LA ALCALDÍA DE ARMENIA

En **marzo de 2025**, el Comité Investigador de Incidentes y Accidentes de Trabajo (CIAT) del Municipio presentó un **análisis de la accidentalidad laboral** ocurrida entre **enero y marzo** del presente año.

A partir de los hallazgos, se elaboró un **plan de acción integral** que incluye estrategias de **capacitación, sensibilización y controles más estrictos**, con el objetivo de reducir los riesgos laborales y consolidar una cultura institucional de prevención.

La Administración reafirma así su compromiso con la seguridad y el bienestar de sus funcionarios y contratistas.



★ SE BUSCA ★ GUARDIÁN DE LA HONESTIDAD

**LA MISIÓN ES ENCONTRAR A AQUELLOS
FUNCIONARIOS QUE REFLEJAN ESTE
VALOR:**

DICE SIEMPRE LA VERDAD, INCLUSO AL RECONOCER ERRORES. | PIDE AYUDA CUANDO TIENE DUDAS, PORQUE ES MEJOR APRENDER QUE FINGIR SABERLO TODO. | FACILITA EL ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA, COMPLETA Y VERAZ. | DENUNCIA IRREGULARIDADES, SIN EXCEPCIONES. | PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PORQUE LA TRANSPARENCIA NACE DEL COMPROMISO COLECTIVO.

¡SE OFRECE RECOMPENSA!



ALCALDÍA DE
ARMENIA

WWW.ARMENTIA.GOV.CO





CAMPAÑA DE DESCENTRALIZACIÓN DE 'HACIENDA MÁS CERCA DE TI' HA SUPERADO SU META

La Secretaría de Hacienda ha venido realizando su campaña estratégica '**Hacienda Más Cerca de Ti**' con el fin de llegar a más contribuyentes y llegar cada día a más sectores, comunas y barrios de la ciudad para que estos tengan una **atención personalizada**, y así puedan **resolver dudas e inquietudes con los tributos** municipales y avalúo catastral.

Para lo que va del año **2025** se ha superado la meta propuesta dentro del Plan de Desarrollo 2024-2027 "Armenia con más Oportunidades" en el Proyecto "**Fortalecimiento a la modernización tecnológica y administrativa para una gestión fiscal eficiente y una cultura tributaria sostenible en el municipio de Armenia**", donde fue planteado allí 8 campañas por vigencia, donde a la fecha se han realizado 13 actividades y se han **atendido más de 529 usuarios**.

FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS PARTICIPARON EN LA CELEBRACIÓN DE LA SANTA CENIZA EN LA ALCALDÍA

En el marco del Plan de Bienestar Laboral, se llevó a cabo la **celebración de la Eucaristía con motivo del inicio de la Cuaresma**, incluyendo la tradicional imposición de la Santa Ceniza.

La actividad, coordinada por DAFI, estuvo **dirigida a los funcionarios y contratistas** que profesan este ritual litúrgico, promoviendo espacios de reflexión de espiritual y bienestar integral en el entorno laboral.



TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA: SAC PUBLICA INFORME DE MARZO SOBRE PQRSD

La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del municipio de Armenia presentó el informe **consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** correspondiente al período comprendido entre el **1 y el 31 de marzo de 2025**.

El documento detalla la cantidad de solicitudes recibidas por cada dependencia municipal, así como el **porcentaje de cumplimiento en relación con los tiempos de respuesta establecidos**. Este informe permite establecer parámetros claros para el seguimiento institucional y brinda visibilidad sobre la **gestión que se adelanta desde el SAC**.

La consolidación mensual de estos datos se convierte en una herramienta clave para **fortalecer la atención ciudadana, mejorar los procesos internos y fomentar la transparencia en la administración pública**.

<https://www.armenia.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas-armenia/informes-pqrsd>

FUNCIONARIOS DE ARMENIA SE CAPACITAN PARA FORTALECER LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El pasado **27 de marzo** se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida al personal de la Administración Municipal, con el objetivo de **mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía**. El encuentro tuvo lugar en el auditorio Ancízar López y fue liderado por la Oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Durante la capacitación, **se socializó el Protocolo de Atención al Ciudadano**, acompañado de prácticas recomendadas para brindar un **servicio eficaz, empático y oportuno**. Además, se presentó el Decálogo de Servicio al Ciudadano, una **guía de principios y buenas prácticas** que orientan el comportamiento de los servidores públicos en su trabajo diario de atención.

Como parte fundamental de la jornada, también se compartió información sobre los **instrumentos de medición de la calidad del servicio**, como la **Encuesta de Satisfacción en el Punto de Atención al Ciudadano** y la **Encuesta de Satisfacción respecto a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)**. Estas herramientas permiten conocer la percepción de los usuarios y fortalecer continuamente los procesos de atención.





LO BUENO



Y LO MALO

Manito arriba para estas secretarías por su participación activa en las capacitaciones del **Plan Institucional de Capacitación (PIC)**:

📄 Sec. de Desarrollo Social

🏠 Sec. de Hacienda

🔧 Sec. de Infraestructura

Este mes, se llevaron la **manito abajo** por su baja participación:

🏛️ Control Interno Disciplinario

📈 Sec. Desarrollo Económico

🚗 Sec. de Tránsito y Transporte

¡OJO PUES!



Los que no aparecen en esta lista...
están en la cuerda floja.
¡Esperamos verlos más activos!

¡Y a tener limpio el espacio de trabajo!
El equipo de aseo le pone el alma a su labor y debemos apoyarlos.

Si queremos una Armenia bonita,
comencemos por una **Alcaldía bonita.**



ALCALDÍA DE
ARMENIA



ALCALDÍA DE ARMENIA

WWW.ARMENIA.GOV.CO



¡Armenia, más bonita y con más oportunidades!