

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

ACTA No.	1	FECHA:	DD	MM	AA	HORA:	9:00 AM
			27	02	2026		

OBJETIVO DE LA REUNION:	CAPACITACIONES APLICATIVO PQRSDF
LUGAR:	Presencial – Salón Nuevo Día Centro de Convenciones
REDACTADA POR:	Alexandra Herrera Garcia

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Convivencia Ciudadana, Seguridad y Orden Público	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría Administrativa y de Talento Humano	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Producción	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Despacho de la Gobernadora	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de la Mujer	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría General	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 2 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

Dirección de Control Interno	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Desarrollo Económico	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Cultura y Turismo	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Inclusión Social y Enfoque Diferencial	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Dirección Control Disciplinario – Juzgamiento e Instrucción	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Departamento Administrativo de Asuntos Jurídicos	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría General	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría del Interior	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Dirección de Derechos Humanos, Justicia, Paz y Libertad Religiosa	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Dirección de Prensa y Comunicaciones	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Educación	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Hacienda	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 3 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

Secretaría de Salud	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Infraestructura y Hábitat	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.
Secretaría de Tránsito y Transporte	Funcionarios y contratistas del área	Respectivas áreas adscritas, conforme al cronograma definido en la circular.

AUSENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
ND	ND	ND

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del quórum en cada sesión
2. Contextualización de la Circular No. 010 de 2026
3. Socialización de las capacitaciones en PQRSDF
4. Presentación de la plataforma PQRSDF
5. Lineamientos para la gestión adecuada de solicitudes ciudadanas
6. Espacio de retroalimentación por dependencias
7. Definición de lineamientos para el piloto PQRSDF
8. Compromisos y tareas
9. Cierre

DESARROLLO DE LA REUNION:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 4 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

Se da inicio a la reunión, verificando la participación de los delegados designados por cada dependencia, en cumplimiento de la Circular No. 010 del 02 de febrero de 2026, mediante la cual se convoca y socializa el cronograma de las capacitaciones del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a todas las Secretarías y Direcciones de la Gobernación del Tolima, se da inicio a las jornadas de capacitación conforme al cronograma establecido, con la participación de los funcionarios y contratistas designados por cada dependencia.

En este contexto, se desarrollaron las capacitaciones orientadas a garantizar el adecuado uso de la herramienta desde el inicio de su operación, fortaleciendo las competencias institucionales en la gestión de PQRSDF.

Durante la jornada se socializaron los siguientes aspectos:

- Marco normativo aplicable a la gestión de PQRSDF.
- Lineamientos institucionales para la recepción, trámite y respuesta de solicitudes.
- Uso adecuado de la plataforma tecnológica.
- Etapas del proceso de construcción del aplicativo.
- Componentes visibles del servicio (Ciudadano).
- Procesos internos del servicio.
- Plataformas y Herramientas usadas en la construcción del aplicativo.
- Definición de roles y responsabilidades por dependencia.
- Importancia de la trazabilidad y calidad de la información registrada.
- Cumplimiento de tiempos de respuesta y enfoque en la atención al ciudadano.
- Panel principal.

Se reiteró que la asistencia a las capacitaciones tuvo carácter obligatorio, constituyéndose como un insumo fundamental para la correcta implementación y funcionamiento de la plataforma en la Gobernación del Tolima.

Posteriormente, se habilitó un espacio de retroalimentación en el cual las diferentes Secretarías y Direcciones manifestaron sus observaciones, identificando oportunidades de mejora relacionadas con la articulación interdependencias, el fortalecimiento de capacidades técnicas y la optimización de los procesos asociados al sistema.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 5 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

Finalmente, se presentó la estrategia para la implementación del piloto institucional de PQRSDf, orientado a validar el funcionamiento del sistema, ajustar procedimientos y fortalecer la capacidad de respuesta institucional antes de su despliegue definitivo.

No siendo otro el objeto de las capacitaciones, estas se dan por finalizadas en los horarios establecidos, dejando constancia del compromiso institucional de las diferentes dependencias para avanzar en la implementación del piloto del sistema PQRSDf y en el fortalecimiento continuo de la atención al ciudadano en la Gobernación del Tolima.

Como resultado del ejercicio de retroalimentación, se consolidan las siguientes sugerencias y acciones propuestas para la implementación del piloto PQRSDf:

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Designar responsables claros de PQRSDf en cada Secretaría y Dirección.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Fortalecer procesos de capacitación continua y acompañamiento técnico.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Estandarizar criterios de respuesta para garantizar coherencia institucional.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Implementar mecanismos de seguimiento y control de tiempos de respuesta.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Mejorar la articulación interdependencias para casos que requieran gestión transversal.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Optimizar el uso de la plataforma para asegurar trazabilidad y calidad de la información.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 6 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

Definir e implementar indicadores de gestión y reportes periódicos.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Realizar mesas de trabajo por sectores para ajustes del piloto.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Socializar permanentemente lineamientos, avances y resultados.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	
Evaluar periódicamente la experiencia del usuario (ciudadano) frente al sistema.	Secretaría de Planeación, Prospectiva y TIC	Agosto 2026	

Como constancia, se firma por los asistentes a los 27 días del mes de febrero de 2026, en la ciudad de Ibagué:

SE ANEXA FOTO DEL CRONOGRAMA Y LISTA DE ASISTENCIA DE LAS CAPACITACIONES:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	HORA
1	SECRETARÍA AMBIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO	9-feb	8:00 a. m.
2	Dirección de Asuntos Ambientales	9-feb	9:00 a. m.
3	Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres	9-feb	10:00 a. m.
4	SECRETARÍA DE CONVIVENCIA CIUDADANA, SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO	9-feb	11:00 a. m.
5	Dirección de Convivencia Ciudadana	9-feb	2:00 p. m.
6	Dirección de Seguridad y Orden Público	10-feb	8:00 a. m.
7	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	10-feb	9:00 a. m.
8	Dirección de Talento Humano	10-feb	10:00 a. m.
9	Dirección de Recursos Físicos y Gestión de Servicios	10-feb	11:00 a. m.
10	Dirección de Gestión Documental	10-feb	2:00 p. m.
11	SECRETARÍA DESARROLLO AGROPECUARIO Y PRODUCCIÓN	11-feb	8:00 a. m.
12	Dirección de Desarrollo Agropecuario Rural	11-feb	9:00 a. m.
13	Dirección de Competitividad, Productividad e Innovación	11-feb	10:00 a. m.
14	DESPACHO DE LA GOBERNADORA	11-feb	11:00 a. m.
15	SECRETARÍA DE LA MUJER	11-feb	2:00 p. m.
16	Dirección de Derechos de la Mujer	12-feb	8:00 a. m.
17	Dirección de Empoderamiento	12-feb	9:00 a. m.
18	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	12-feb	10:00 a. m.
19	SECRETARÍA DESARROLLO ECONÓMICO	12-feb	11:00 a. m.
20	Dirección de Asuntos Internacionales, Industria y Comercio	12-feb	2:00 p. m.
21	Dirección de Desarrollo Minero Energético	13-feb	8:00 a. m.
22	SECRETARÍA CULTURA Y TURISMO	13-feb	9:00 a. m.
23	Dirección de Cultura	13-feb	10:00 a. m.
24	Dirección de Turismo	13-feb	11:00 a. m.
25	SECRETARÍA INCLUSIÓN SOCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL	13-feb	2:00 p. m.
26	Dirección de Infancia y Juventudes	16-feb	8:00 a. m.
27	Dirección de Grupos Vulnerables, Diversidad y Asuntos Étnicos	16-feb	9:00 a. m.
28	DIRECCIÓN CONTROL DISCIPLINARIO – JUZGAMIENTO	16-feb	10:00 a. m.
29	DIRECCIÓN CONTROL DISCIPLINARIO – INSTRUCCIÓN	16-feb	11:00 a. m.
30	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS	16-feb	2:00 p. m.
31	Dirección de Contratación	17-feb	8:00 a. m.
32	SECRETARÍA GENERAL	17-feb	9:00 a. m.
33	Dirección Relaciónamiento a la Ciudadanía	17-feb	10:00 a. m.
34	SECRETARÍA DEL INTERIOR	17-feb	11:00 a. m.
35	Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	17-feb	2:00 p. m.
36	Dirección de Derechos Humanos, Justicia, Paz y Libertad Religiosa	20-feb	8:00 a. m.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 7 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024

37	DIRECCIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES	20-feb	9:00 a. m.
38	SECRETARÍA EDUCACIÓN	20-feb	10:00 a. m.
39	Dirección Administrativa y Financiera	20-feb	11:00 a. m.
40	Dirección de Gestión de la Calidad Educativa	20-feb	2:00 p. m.
41	Dirección de Gestión de Cobertura Educativa	23-feb	8:00 a. m.
42	SECRETARÍA HACIENDA	23-feb	9:00 a. m.
43	Dirección Financiera de Presupuesto	23-feb	10:00 a. m.
44	Dirección Financiera de Contabilidad	23-feb	11:00 a. m.
45	Dirección Financiera de Rentas e Ingresos	23-feb	2:00 p. m.
46	Dirección Financiera Tesorería Departamental	24-feb	8:00 a. m.
47	Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	24-feb	9:00 a. m.
48	SECRETARÍA SALUD	24-feb	10:00 a. m.
49	Dirección de Salud Pública	24-feb	11:00 a. m.
50	Subdirección de Laboratorio	24-feb	2:00 p. m.
51	Dirección de Seguridad Social	25-feb	8:00 a. m.
52	Dirección de Desarrollo de Servicios y Calidad de la Prestación	25-feb	9:00 a. m.
53	SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	25-feb	10:00 a. m.
54	Dirección de Infraestructura	25-feb	11:00 a. m.
55	Dirección de Hábitat	25-feb	2:00 p. m.
56	SECRETARÍA PLANEACIÓN PROSPECTIVA Y TIC	26-feb	8:00 a. m.
57	Dirección de Planeación para el Desarrollo	26-feb	9:00 a. m.
58	Dirección de Gestión Pública Territorial	26-feb	10:00 a. m.
59	Dirección de Prospectiva y TIC	26-feb	11:00 a. m.
60	SECRETARÍA TRÁNSITO Y TRANSPORTE	26-feb	2:00 p. m.
61	Dirección Operativa	27-feb	8:00 a. m.

Capacitación por Dependencias

Sistema de Gestión de PQRSDF DE LA GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

Proceso de socialización, capacitación y acompañamiento a dependencias


GOBERNACIÓN DEL TOLIMA

Secretaría de PLANEACIÓN PROSPECTIVA Y TIC













**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-MC-023**

Versión: 05

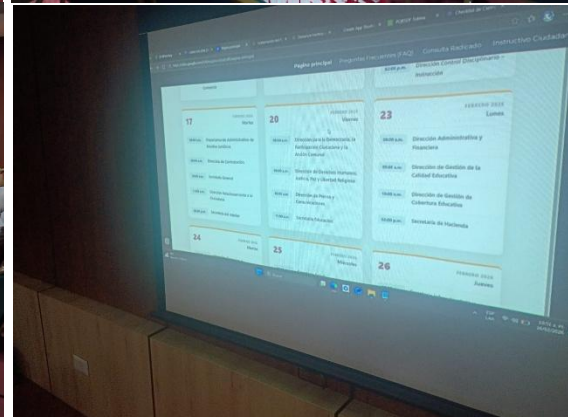
PROCESO

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 8 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
25/06/2024**





**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-MC-023**

Versión: 05

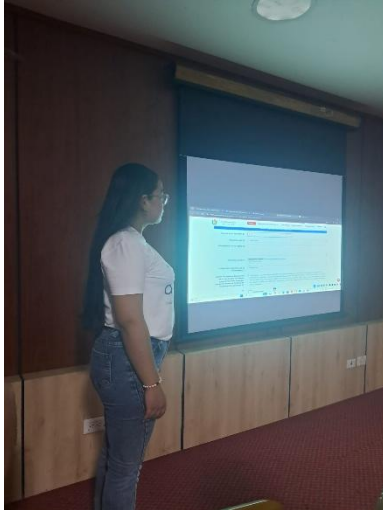
PROCESO

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 9 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
25/06/2024**



	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-023
			Versión: 05
	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 10 de 10
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 25/06/2024




CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ ALFONSO
 Director de Prospectiva y TIC
 Líder del Proceso de Gestión de TIC