



# INFIBAGUÉ

Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué



# • Revisión por la dirección



# 1. Principios básicos de la Revisión por la Dirección

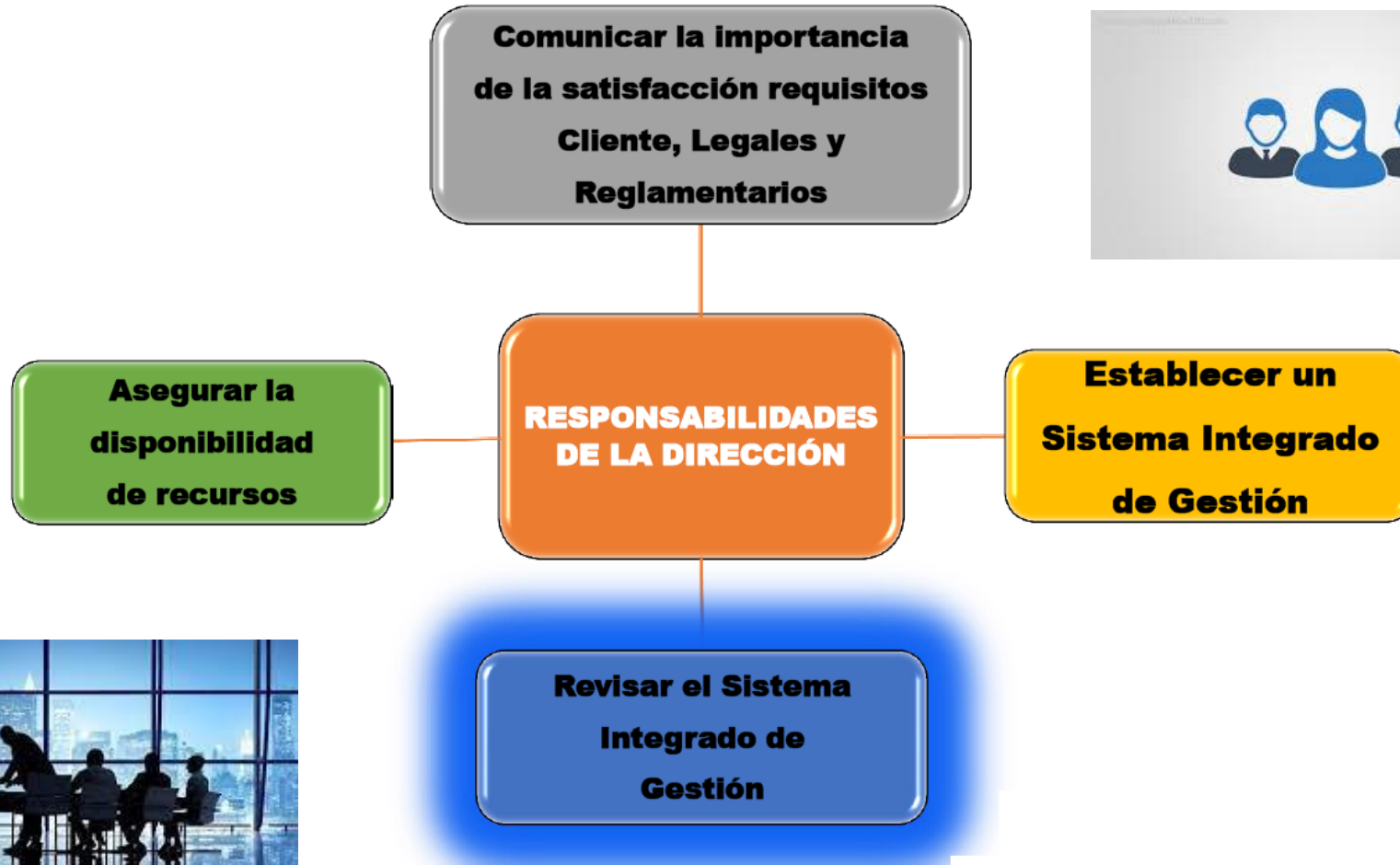
## 2. Revisión por la Dirección al SIG

- 2.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- 2.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión
- 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG
- 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a:
  - a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes
  - c) Resultados de la auditoría
  - d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua;
  - e) Los resultados de seguimiento y medición;
  - f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos;
  - g) Desempeño de los Proveedores
  - h) Consulta y la participación de los funcionarios
  - i) Los riesgos y las oportunidades de la organización;
- 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz;
- 2.6 Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas;
- 2.7 Las oportunidades de mejora continua.

1.

# Principios básicos de la Revisión por la Dirección

# RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCIÓN



# QUE ES LA REVISION POR LA DIRECCION

La revisión por la dirección es la instancia de comprobación del desempeño del SIG.

El informe de revisión contiene los resultados que van a evidenciar si el SIG es **ADECUADO** a la organización (si funciona bien, si se alcanzan los resultados esperados), si es **CONVENIENTE** (si da los beneficios sobre los que se pretenden determinadas expectativas) y si es **EFICAZ** (si hace lo que tiene que hacer y como lo hace).

Un análisis de estas interrogantes debe hacerse en el contexto de interacción de todos los elementos que hacen parte del SIG.

Por eso la revisión es una evaluación integral de la gestión.

Cumplimiento  
a requisitos y  
políticas del  
instituto



Ajusta a la  
realidad de la  
entidad



Dispone  
actividades  
planificadas y  
cumplidas



Facilita el  
desarrollo de  
los objetivos



# Numeral 9.3 Revisión por la dirección \*\*

(Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)

“La alta dirección **debe**, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.”

**Frecuencia:** No está definida en la norma, pero se recomienda como mínimo 1 vez al año.

## Quienes conforman la alta dirección de INFIBAGUÉ:

**Comité Institucional de Gestión y Desempeño**  
(Resolución Gerencia No 1361 de 30 Diciembre del 2025)

**ARTICULO 10°. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño será el encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el Instituto

de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué -INFIBAGUÉ, y sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal. Estará integrado de la siguiente manera:

- a) El Gerente General en su calidad de representante legal, quien lo preside.
- b) El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional.
- c) El Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- e) Los representantes del nivel directivo y asesor de la Entidad.

**PARÁGRAFO 1°.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño puede actuar como Comité Directivo o de Gerencia. La responsabilidad y funciones de la presidencia y secretaría técnica para el comité directivo, serán las estipuladas en los artículos 12, 13, 14 y 15 de la presente Resolución.

**PARÁGRAFO 2°.** La Oficina de control Interno o quien haga sus veces, será invitada permanente con voz, pero sin voto.

**PARÁGRAFO 3°.** Con excepción del Gerente General, la participación en el Comité a que refiere la presente Resolución, es indelegable.

**PARAGRAFO 4°.** Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, podrán asistir otros funcionarios, asesores o contratistas, en calidad de invitados, los cuales tendrán derecho a voz, pero no a voto, cuando la naturaleza del asunto a tratar, así lo requiera.



# MAPA DE PROCESOS



# MAPA ACTUALIZADO

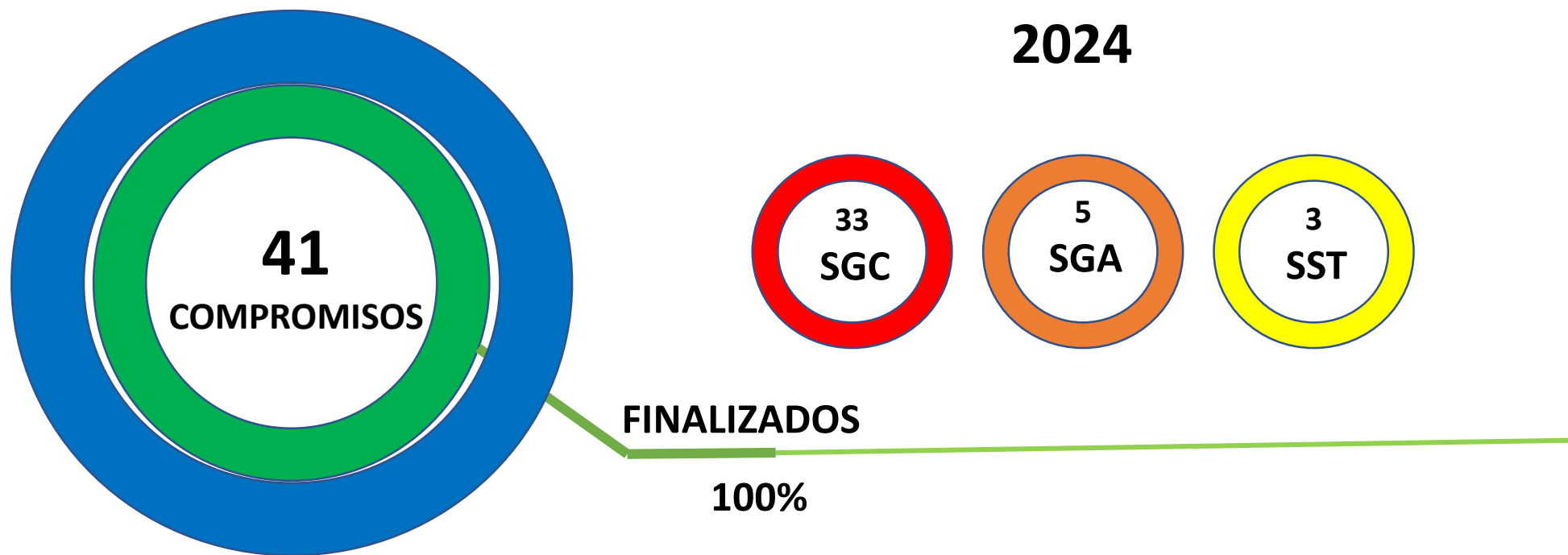
## Mapa de procesos



**2.**

## **Revisión por la Dirección al SIG**

### REVISION POR LA ALTA DIRECCION 2024



## 2.1 Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Se han realizado 8 revisiones por la dirección desde el otorgamiento en el 2018 en las tres normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 al sistema integrado de gestión de Infibague, esta revisión es donde se dejan compromisos de las acciones correctivas y de mejora.

VIGENCIA		2022		2023		2024		
Descripción actividad revision por la direccion		% Cumplimiento	No Compromisos	% Cumplimiento	No Compromisos	% Cumplimiento	No Compromisos	
2.1	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	98%	1	100%	2	100%	2	
2.2	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión	100%	3	100%	2	100%	2	
2.3	El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG	100%	1	100%	1	100%	1	
2.4	La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas	a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100%	3	100%	3	100%	3
		b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes	75%	2	100%	2	100%	2
		c) Resultados de la auditoría	100%	7	100%	6	100%	7
		d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua	80%	8	100%	3	100%	3
		e) Los resultados de seguimiento y medición	100%	3	95%	5	100%	5
		f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos	80%	2	95%	1	100%	2
		g) Desempeño de los Proveedores	100%	4	100%	2	100%	1
		h) ) Consulta y la participación de los funcionarios	90%	3	100%	4	100%	4
		i) Los riesgos y las oportunidades de la organización	100%	3	100%	2	100%	3
2.5	La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz	95%	2	100%	3	100%	3	
2.6	Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas	100%	2	100%	1	100%	2	
2.7	Las oportunidades de mejora continua	100%	1	100%	1	100%	1	
<b>ACUMULADO</b>		<b>95%</b>	<b>45</b>	<b>98%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	

## 2.1 Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas o de Mejora, resultantes de la Revisión por la Dirección correspondiente a la vigencia 2025	Abril a Diciembre de 2026	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Realizar Revisión por la Dirección, Vigencia 2026	Febrero a Marzo de 2027	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

## 2.2 Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión

### CUESTIONES EXTERNAS:

- La auditoría externa de seguimiento del SIG para la vigencia 2027, debe realizarse bajo los estándares de la Norma ISO 45001:2018, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- Capacitación en la norma internacional que ayuda a las organizaciones a cuantificar, reportar y verificar sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) NTC ISO 14064-1.
- Vigencia de la Ley de Garantías Electorales (Ley 996 de 2005), a partir del mes de Noviembre de 2025.

### CUESTIONES INTERNAS:

- Proceso de Formalización Laboral y Modernización Administrativa.
- Cultura de medición y metodología de análisis de causa y estadística de los indicadores de gestión del Instituto.
- Visita de la Calificadora de Riesgo Crediticio para evaluar el nivel del riesgo.
- Adecuación de la infraestructura física y tecnológica del Instituto, de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia y las necesidades del servicio ( Adecuación Data Center).

## 2.2 Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Documentar en el formato de Gestión del Cambio, los cambios que pueden afectar el SIG durante la vigencia 2026.	Abril 2026 a Diciembre de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

En INFIBAGUÉ estamos seguros que la satisfacción de nuestros clientes y demás grupos de valor, la protección y preservación del medio ambiente, la seguridad y salud de nuestros colaboradores, contratistas y visitantes, son los factores claves para lograr una efectiva gestión pública. Es por ello, que decidimos realizar nuestras actividades, enmarcadas en los siguientes compromisos:

1. Mantener altos niveles de satisfacción y lealtad de nuestros clientes y demás grupos de valor.
2. Desarrollar las competencias de nuestro equipo humano para obtener un óptimo desempeño en su gestión.
3. Propiciar condiciones de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación, eliminación de peligros y valoración y reducción de riesgos para prevenir lesiones y enfermedades.
4. Facilitar los espacios y los mecanismos de participación y consulta de los colaboradores y sus representantes.
5. Gestionar los aspectos ambientales generados en el desarrollo de nuestras actividades administrativas y operativas, con el fin de minimizar los impactos ambientales, mediante la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.
6. Gestionar apropiadamente los riesgos, para establecer estrategias de tratamiento, utilizando recursos gerenciales.
7. Promover el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.
8. Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros que INFIBAGUÉ suscriba con sus demás grupos de valor.

La presente Política contiene compromisos generales que son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores de INFIBAGUÉ y constituye un marco para establecer y revisar las demás políticas y objetivos de cada Sistema de Gestión.

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG



### Política Ambiental

Estamos comprometidos en orientar nuestra gestión, hacia el respeto, cuidado y protección del medio ambiente; reviniendo la contaminación a través del uso sustentable y racional de los recursos, cumpliendo con la legislación ambiental vigente, mediante la implementación, operación y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2015.

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG



El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUÉ, como aliado estratégico de los entes territoriales y entidades descentralizadas, en el fomento del desarrollo social, económico, ambiental y del territorio, reconoce la importancia del talento humano motivo por el que se adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio del diseño implementación, desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, que está orientado al proceso lógico del Ciclo PHVA basado en el mejoramiento continuo que inicia con la identificación de los peligros, valoración y evaluación de riesgos y determinación de controles implementando acciones orientadas a la intervención de las condiciones de trabajo y actos Inseguros para el fomento de una cultura preventiva, logrando minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

### OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Teniendo en cuenta la política integral de la Entidad, se tienen los siguientes objetivos:

1. Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo sostenible de la región
2. Optimizar la Gestión Integral de los Proyectos para la prestación de los servicios de Alumbrado Público, Administración de Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Ferias y Eventos Empresariales, a partir de la supervisión y control en la ejecución de los recursos.
3. Desarrollar procesos de asesoría y asistencia interinstitucional, que contribuyan al desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad.
4. Fortalecer la capacidad financiera del Instituto, a través del portafolio de inversiones y servicios.
5. Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio del Instituto, en función de la calidad en la prestación de los servicios.
6. Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión "INTEGRA".
7. Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.
8. Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.
9. Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional con la reducción de los impactos ambientales en la prestación de los servicios.
10. Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

VISION	MISION	POLITICA INTEGRAL DEL SIG	OBJETIVOS INTEGRALES DEL SIG
<p>En el 2025 seremos un aliado estratégico de las Entidades Territoriales y descentralizadas en el Departamento del Tolima y la región, reconocidos por la generación, promoción y financiamiento de esquemas empresariales que fomenten un desarrollo sostenible e innovador, a partir de las mejores prácticas financieras y de buen gobierno corporativo.</p>	<p>Como instituto de financiamiento y promoción, contribuimos al desarrollo regional, a partir de la prestación de servicios financieros y de garantía, la asesoría y asistencia técnica especializada, la participación y/o operación de esquemas empresariales, la gestión y administración de proyectos y recursos estratégicos, soportados en un equipo humano que genera valor, con compromiso, responsabilidad social y transparencia.</p>	<p><b>Compromiso 1.</b> Mantener altos niveles de satisfacción y fidelización de nuestros clientes y demás grupos de valor.</p>	<p>OBJETIVO 8. Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.</p>
		<p><b>Compromiso 2.</b> Desarrollar las competencias de nuestro equipo humano para obtener un óptimo desempeño en su gestión.</p>	
		<p><b>Compromiso 3.</b> Propiciar condiciones de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación, eliminación de peligros y valoración y reducción de riesgos para prevenir lesiones y enfermedades.</p>	<p>OBJETIVO 5. Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio del Instituto, en función de la calidad en la prestación de los servicios. OBJETIVO 10. Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.</p>
		<p><b>Compromiso 4.</b> Facilitar los espacios y los mecanismos de participación y consulta de los colaboradores y sus representantes.</p>	
		<p><b>Compromiso 5.</b> Gestionar los aspectos ambientales generados en el desarrollo de nuestras actividades administrativas y operativas, con el fin de minimizar los impactos ambientales, mediante la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.</p>	<p>OBJETIVO 1. Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo sostenible de la región OBJETIVO 2. Optimizar la Gestión Integral de los Proyectos para la prestación de los servicios de Alumbrado Público, Administración de Plazas de Mercado, Parques y Zonas verdes, Ferias y Eventos Empresariales, a partir de la supervisión y control en la ejecución de los recursos. OBJETIVO 3. Desarrollar procesos de asesoría y asistencia interinstitucional, que contribuyan al desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad. OBJETIVO 4. Fortalecer la capacidad financiera del Instituto, a través del portafolio de inversiones y servicios. OBJETIVO 6. Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión "INTEGRA". OBJETIVO 7. Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor. OBJETIVO 9. Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional con la reducción de los impactos ambientales en la prestación de los servicios.</p>
		<p><b>Compromiso 6.</b> Gestionar apropiadamente los riesgos, para establecer estrategias de tratamiento, utilizando recursos gerenciales.</p>	
		<p><b>Compromiso 7.</b> Promover el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.</p>	
		<p><b>Compromiso 8.</b> Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros que INFIBAGUÉ suscriba con sus demás grupos de valor.</p>	

POLITICA INTEGRAL	OBJETIVOS INTEGRALES DEL SIG	INDICADOR 2025	PROCESO	MEDICION A 30 DE SEPT DE 2023	MEDICION A 31 DE DIC DE 2024	MEDICION A 31 DE DIC DE 2025
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener altos niveles de satisfacción y lealtad de nuestros clientes y demás grupos de valor.</li> <li>Desarrollar las competencias de nuestro equipo humano para obtener un óptimo desempeño en su gestión.</li> <li>Propiciar condiciones de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación, eliminación de peligros y valoración y reducción de riesgos para prevenir lesiones y enfermedades.</li> <li>Facilitar los espacios y los mecanismos de participación y consulta de los colaboradores y sus representantes.</li> <li>Gestionar los aspectos ambientales generados en el desarrollo de nuestras actividades administrativas y operativas, con el fin de minimizar los impactos ambientales, mediante la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.</li> <li>Gestionar apropiadamente los riesgos, para establecer estrategias de tratamiento, utilizando recursos gerenciales.</li> <li>Promover el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.</li> <li>Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros que INFIBAGUÉ suscriba con sus demás grupos de valor.</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO 9.</b> Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional</p>	Cumplimiento del PIGA	Gestión del SIG	75%	83%	95%
	<p><b>OBJETIVO 7.</b> Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.</p>	Porcentaje de actualización de Matriz requisitos legales	Gestión del SIG	ND	100%	100%
	<p><b>OBJETIVO 8.</b> Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.</p>	Nivel de satisfacción del cliente externo	Atención al ciudadano	84%	61%	77%
	<p><b>OBJETIVO 6.</b> Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión "INTEGRA".</p>	Efectividad del SIG	Gestión del SIG	72%	93%	98%
	<p><b>OBJETIVO 10.</b> Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.</p>	Eficacia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Gestión Humana y SST	93%	93%	98%
	<p><b>OBJETIVO 1.</b> Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo sostenible de la región</p>	Seguimiento a la ejecución de los proyectos misionales en la ejecución del Plan de Desarrollo, así como de los solicitados por terceros que le corresponden a la Dirección de Financiamiento, Promoción y Desarrollo Empresarial o Dirección de actividades transitorias	Gestión de la promoción y desarrollo territorial, Esquemas empresariales	ND	108%	99%
	<p><b>OBJETIVO 2.</b> Optimizar la Gestión Integral de los Proyectos para la prestación de los servicios de Alumbrado Público, Administración de Plazas de Mercado, Parques y Zonas verdes, Ferias y Eventos Empresariales, a partir de la supervisión y control en la ejecución de los recursos.</p>	RESPUESTA P.Q.R.S DE ALUMBRADO PÚBLICO	GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS	88%	80%	92%
		Modernización luminarias led		ND	100%	ND
		Ampliación de cobertura sistema de alumbrado público		138%	100%	152%
		Adjudicación puestos plazas de mercado		72%	100%	75%
		Oportunidad de respuesta ordenes de servicios de control vegetal de alumbrado público		92%	78%	89%
	<p><b>OBJETIVO 3.</b> Desarrollar procesos de asesoría y asistencia interinstitucional, que contribuyan al desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad.</p>	Cumplimiento de la Meta propuesta en la línea de microcrédito -operador.		ND	ND	ND
	<p><b>OBJETIVO 4.</b> Fortalecer la capacidad financiera del Instituto, a través del portafolio de inversiones y servicios.</p>	Actividades Planificadas y/o Promocionadas del portafolio comercial del Instituto	Operaciones financieras	75%	100%	ND
<p><b>OBJETIVO 5.</b> Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano</p>	Actividades programadas de el plan de bienestar	Gestión Humana y SST	92%	100%	70%	
			<b>PROMEDIO GENERAL</b>	88%	92%	71% - 88%

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
<p>Seguimiento al cumplimiento de las Políticas y Objetivos del SIG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Integral</li> <li>• Política Ambiental</li> <li>• Políticas del SG-SST</li> <li>• Política de Seguridad Vial</li> <li>• Política prevención de consumo de sustancias psicoactivas, tabaco y alcohol</li> <li>• Objetivos del SIG</li> </ul>	<p>1<sup>a</sup>. Revisión en Abril de 2026</p> <p>2<sup>a</sup>. Revisión en Septiembre de 2026</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

- a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes
- c) Resultados de la auditoría
- d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua
- e) Los resultados de seguimiento y medición
- f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos
- g) Desempeño de los Proveedores
- h) Consulta y la participación de los trabajadores
- i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**a.** Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

## REQUISITOS



**Cliente**



**Legal**



**Iso**



**Organización**



## CLIENTES Y PARTES INTERESADAS



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

a.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

### Servicios de INFIBAGUÉ

Participación como socio o accionista, en esquemas empresariales cuyo fin tenga relación directa con el objetivo de "INFIBAGUÉ".

Asesoría administrativa, financiera y técnica a entes territoriales y sus entidades descentralizadas.

Fomento, promoción y contribución al desarrollo administrativo, económico, financiero, comercial, industrial, minero, energético, social, urbanístico, rural, educativo, cultural, deportivo, institucional, turístico, físico, ambiental, logístico, de transporte de las comunidades, de la salud, la generación de conocimiento y su región de influencia

Financiación de inversiones públicas o sociales que se adelantan a través de entidades territoriales a en las que exista participación del municipio de Ibagué o de sus entidades descentralizadas.

Prestación de servicios financieros y de garantía a las entidades públicas Municipales de Ibagué y su región de influencia.

Adicionalmente a los anteriores servicios, mediante el Decreto 0183 de 2001, le fueron asignadas las funciones transitorias de ALUMBRADO PÚBLICO, PLAZAS DE MERCADO Y PARQUES Y ZONAS VERDES

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

a.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

a.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

### Características del servicio.

CARACTERÍSTICAS	DEFINICIÓN
PERTINENTE	Que pertenece o corresponde a algo
VIABLE	Que por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.
OPORTUNO	Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.
PRACTICO	Se decide de los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo.
CLARO	Que se distingue bien
PRECISO	Necesario, indispensable, que es necesidad para un fin.
LEGAL	Conforme a la ley.
IDONEO	Adecuado y apropiado para algo.
COMPLETO	Acabado, perfecto.
UTIL (FUNCIONAL)	Que puede servir y aprovechar en alguna línea.
SEGURO	Libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.
ACCESIBLE	De fácil comprensión, inteligible
CONFIABLE	Cosa o persona en la que se puede confiar

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

## a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION
Alta Dirección – Comités de dependencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros asistencia</li> <li>• Actas de comité</li> <li>• Material jornada de trabajo</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Acuerdos de consejo directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor rentabilidad social y financiera</li> <li>• Participación y liderazgo de los delegados de la alta dirección o los integrantes de los comités</li> <li>• Toma de decisiones en cumplimiento del objeto social</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Efectiva gestión pública</li> <li>• Cumplimiento Normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> <li>• Posicionamiento regional y nacional del instituto</li> <li>• Articulación de decisiones con el SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>
Ciudadanía en general (Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas), para los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS</li> <li>• Oficios con respuesta a las solicitudes</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>• Comportamiento ético.</li> <li>• Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>• Uso adecuado de los recursos</li> <li>• Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata usuario</li> <li>• Solución inmediata a las necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>
Servicio alumbrado público (Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas, para el servicio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS</li> <li>• Oficios con respuesta a las solicitudes</li> <li>• Prestación de servicios de alumbrado público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.</li> <li>• Comportamiento ético.</li> <li>• Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>• Uso adecuado de los recursos</li> <li>• Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata de las solicitudes presentadas en el servicio de alumbrado público.</li> <li>• Mantenimiento preventivo y permanente en las redes de alumbrado público</li> <li>• Solución inmediata a las necesidades</li> <li>• Modernización en toda la ciudad de tecnología sodio a LED.</li> <li>• Ampliación de cobertura en las diferentes comunas de la ciudad</li> <li>• Que no se presenten fallas o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

## a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION
<b>Plazas de mercado (Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PQRS</li> <li>- Oficios con respuesta a las solicitudes (Vacancias, adjudicaciones)</li> <li>- Acuerdos de pago</li> <li>- Facturación del servicio de plazas de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>- Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>- Comportamiento ético.</li> <li>- Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>- Uso adecuado de los recursos</li> <li>- Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> <li>- Variedad en la oferta de productos (verduras, cárnicos, lácteos, granos, etc.)</li> <li>- Seguridad dentro y fuera de las plazas de mercado</li> <li>- Cumplimiento de condiciones de salubridad y buena manipulación de alimentos</li> <li>- Precios competitivos</li> <li>- Zonas de comidas con variedad de productos y oferta gastronómica de la región</li> </ul>	<p>insuficiencias en la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios flexibles en la atención al usuario</li> <li>- Servicios adicionales (domicilios, pago con medios electrónicos, etc.)</li> <li>- Servicios de parqueadero vigilado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>
<b>Servicios de operaciones financieras (Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas, para otros servicios que brinda infibule)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de garantías</li> <li>- Aprobación de créditos financieros</li> <li>- Facturación de servicios financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>- Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>- Comportamiento ético.</li> <li>- Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>- Uso adecuado de los recursos</li> <li>- Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención inmediata usuario</li> <li>- Solución inmediata a las necesidades</li> <li>- Facilidad en los trámites para acceder a los servicios financieros</li> <li>- Préstamos directos a personas naturales</li> <li>- Tasas de interés por debajo del mercado</li> <li>- Plataformas electrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>
<b>Entes gubernamentales (Alcaldía, Gobernación, Presidencia de la República)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulares y comunicaciones</li> <li>- Audiencias públicas de rendición de cuentas</li> <li>- Acuerdos, resoluciones, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la Normatividad vigente</li> <li>- Cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública</li> <li>- Calidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>- Efectividad en la gerencia pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas tecnológicas con disponibilidad total y planes de contingencia que garanticen el acceso a la información requerida por las entidades del estado y demás organismos de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>- Circulares y comunicaciones</li> </ul>
<b>Entes de control (Concejo Municipal, Contralorías, Contaduría General de la Nación)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulares y comunicaciones</li> <li>- Acuerdos, resoluciones, etc.</li> <li>- Fenecimiento de cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la Normatividad vigente</li> <li>- Cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública</li> <li>- Calidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>- Efectividad en la gerencia pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas tecnológicas con disponibilidad total y planes de contingencia que garanticen el acceso a la información requerida por las entidades del estado y demás organismos de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>- Circulares, comunicaciones y visitas de auditoría</li> </ul>

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

## a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION
Superintendencias (Financiera de Colombia, notariado y registro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver matriz de requisitos legales.</li> <li>• Cumplimiento de lo definido en la Circular 034 de 2013, así como en la demás normatividad establecida para el Régimen Especial de Vigilancia (segunda mejor calificación de riesgo financiero e ingreso al régimen especial de vigilancia).</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>• Plataformas tecnológicas con disponibilidad total y planes de contingencia que garanticen el acceso a la información requerida por las entidades del estado y demás organismos de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares, comunicaciones y visitas de auditoria</li> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>
Organizaciones sindicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Acuerdos sindicales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de lo definido en los Acuerdos Sindicales.</li> <li>• Buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral a corto, mediano y largo plazo</li> <li>• Vinculación como trabajadores oficiales, para aquellas personas que prestan servicios de alumbrado público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>
Administradoras de Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> <li>• Investigaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las normas (especialmente el Decreto 1072 de 2015) y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del plan de trabajo de SST, por encima del 95%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>• Visitas de los asesores de la ARL</li> </ul>

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

<b>Proveedores Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios mutuos y continuidad</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales asociada con la plataforma de secop2</li> <li>• Estudios previos con información clara y concisa en los temas técnicos financieros y jurídicos a presentarse en los procesos de selección</li> <li>• Transparencia en los procesos de selección (Convocatorias, licitaciones, contratación directa, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramites de cuentas en menor tiempo</li> <li>• Respuesta inmediata a requerimientos y/o solicitudes del contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>• Informes de supervisión</li> <li>• Informes de actividades (actas de avance de obra, interventorías, actas de suspensión, reinicios, adiciones y actas de cierre final)</li> </ul>
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones de ASOINFIS</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de actividades en el marco de competencia leal</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación y acompañamiento a la asociación ASOINFIS en los escenarios nacionales , para generar normatividad que beneficie el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>• Reuniones y/o encuentros de ASOINFIS</li> </ul>

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

<p><b>Servidores públicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Aprovechados desarrollo de los planes de capacitación, bienestar e incentivos</li> <li>• Tolerancia, respeto, compañerismo y trabajo en equipo</li> <li>• Efectividad del proceso de inducción y reintroducción</li> <li>• Espacios para el crecimiento profesional</li> <li>• Atención a inquietudes</li> <li>• Autonomía en la realización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de las condiciones laborales a partir de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, aplicada a los Servidores Públicos de la Entidad.</li> <li>• Solidaridad en casos de calamidades domésticas</li> <li>• Estabilidad laboral a corto mediano y largo plazo</li> <li>• Salarios por encima del promedio municipal y departamental</li> <li>• Desarrollo de actividades lúdicas de integración</li> <li>• Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima y cultura organizacional</li> </ul>
-----------------------------------	---	--	--	---

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

<p>Organizaciones y/o entes de control que promueven entornos ambientales sostenibles (Cortolima, secretaria municipal de ambiente y gestión del riesgo, contraloría municipal- gestión ambiental, asociaciones de recicladores ASREANC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de pos consumo</li> <li>• Informes de auditoría y seguimiento a los compromisos ambientales</li> <li>• Material aprovechable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de normatividad ambiental vigente en el país.</li> <li>• Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras.</li> <li>• Compromiso con la promoción y prevención del deterioro ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en campañas de disposición de residuos y aprovechamiento de elementos POS consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>• Informes de auditoría y seguimiento a los compromisos ambientales</li> </ul>
<p>Medios de Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>• Información oportuna y veraz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primicia en la reporte de la información relacionada con la entidad.</li> <li>• Canales de atención inmediata a las solicitudes de los medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**a.**

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Revisión y/o actualización de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a través de instrumentos de recolección de información como encuestas o entrevistas	Abril a Octubre de 2026	Lidera Representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de Responsables de Procesos
Seguimiento a las posibles salidas no conformes que se generan en los diferentes procesos del SIG, asociadas con el incumplimiento a los requisitos del cliente y demás partes interesadas	Septiembre a Octubre de 2026	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Realizar la difusión de los servicios, requisitos, necesidades y Expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a partir de las jornadas de Inducción, Re-inducción y Socialización del SIG.	Febrero a Agosto de 2026	Lidera Representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de la Dirección Administrativa

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

- b.** La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes



## CARACTERIZACIÓN DE ENCUESTAS

N.	TIPO DE SERVICIO	CANAL DE ATENCIÓN	CARACTERIZACIÓN DE LA APLICACIÓN	MECANISMO DE MEDICIÓN	UNIVERSO	TOTAL, MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS
1	Alta Dirección	Presencial	Miembros del Consejo Directivo	Escrito	9 miembros consejo Directivo	9	3
2	Alumbrado Público	Presencial	Las 13 comunas de la Ciudad de Ibagué, de acuerdo con el cronograma definido conjuntamente con la Dirección Operativa – Alumbrado Público	Escrito	542.046 Usuarios	384	257
3	Plazas de Mercado – Usuarios	Presencial	Usuarios de las 5 plazas de mercado de la ciudad	Escrito	423.314 <sup>1</sup> usuarios	384	385
4	Plazas de Mercado – Adjudicatarios	Presencial	Adjudicatarios de las 5 Plazas de mercado de la ciudad	Escrito	1580 adjudicatarios	310	310
5	Complejo Cultural Panóptico	Presencial	Usuarios del Complejo Cultural Panóptico	Escrito	19.836 <sup>2</sup> usuarios	377	377
6	Plazoleta de Artesanos	Presencial	Adjudicatarios de la Plazoleta de Artesanos	Escrito	33 adjudicatarios	33	29
7	Entes Gubernamentales	Presencial virtual	Gobernación del Tolima y Municipio de Ibagué	Presencial Virtual	2 entes	2	0
8	Entes de Control	Presencial	Contraloría Municipal, Concejo Municipal y personería	Escrito Virtual	3 entidades	3	0
9	Organizaciones Sindicales	Presencial virtual	Organizaciones sindicales Sinseptol y Sintra educación, Asoempubli, Sunet	Escrito	4 organizaciones	4	2

10	Administradora de Riesgos Laborales	Virtual Telefónico	Positiva	Virtual	1 entidad	1	0
11	Proveedores Externos	Presencial Virtual	Proveedores Externos de Infibague	Virtual Presencial	5 proveedores	5	4
12	Clima y cultura organizacional	Presencial	Funcionarios de INFIBAGUE	Presencia – Responsable GH-SST	160 funcionarios	160	160
13	Bicicletas publicas	virtual	Usuarios del programa rueda por Ibagué	Presencial Virtual	680 usuarios	246	162
14	Créditos de Fomento - InfiCreditos	virtual	Usuarios de Inficreditos	Virtual	532 usuarios	224	209
<b>Total, de encuestas a aplicar, en todos los servicios</b>						<b>2127</b>	<b>1906</b>

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico**

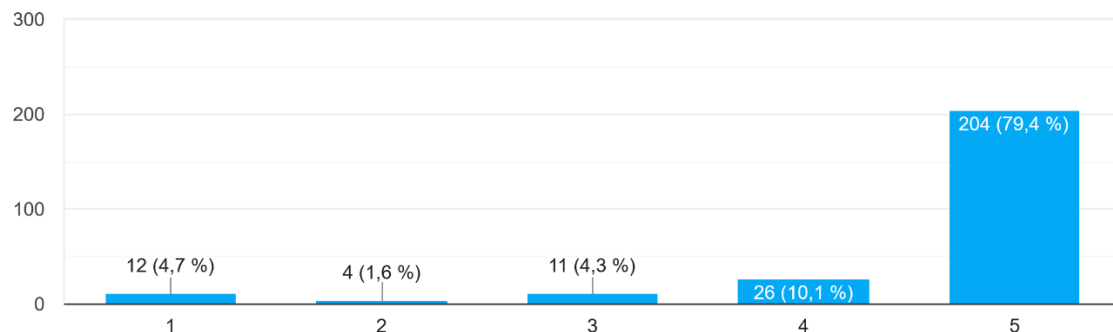


# ALUMBRADO PÚBLICO

Para este tipo de servicio, se realizaron en total 257 encuestas enviadas a través de correo electrónico y vía Whatsapp a los usuarios registrados en la base de datos de PQR de la entidad.

¿ Cómo Califica el Proceso de Modernización a tecnología LED del Alumbrado Público Desarrollado por INFIBAGUE en su sector ?

257 respuestas



**Nota:** Se identifica un 10,6% de percepción desfavorable, distribuida entre las calificaciones Regular (4,3%), Malo (1,6%) y Muy Malo (4,7%). Este porcentaje, aunque minoritario, sugiere la existencia de situaciones puntuales relacionadas con cobertura, tiempos de instalación, mantenimiento o expectativas no satisfechas en algunos sectores, las cuales deben ser analizadas para fortalecer la gestión del servicio.

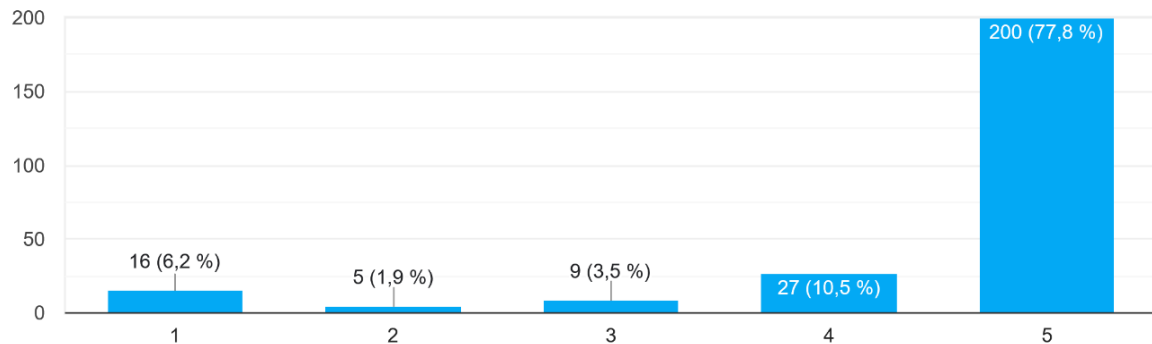
## ANALISIS DE INFORMACION

El 79,4% de los usuarios de alumbrado público califican como Excelente el proceso de modernización en Ibagué; el 10,1% lo califican como bueno; mientras que el 4,3% lo califican como regular, el 4,7% como muy malo y un 1,6% como malo.

# ALUMBRADO PÚBLICO

¿ Grado de satisfacción general con respecto al servicio de Alumbrado Público prestado por INFIBAGUE en su sector ?

257 respuestas



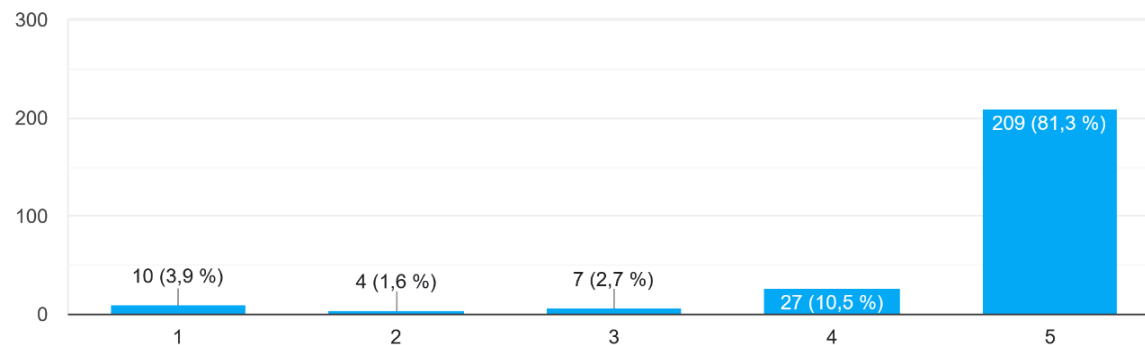
El **77,8%** de los encuestados califica el servicio como **Excelente** y el **10,5%** como **Bueno**, lo que representa un **88,3%** de percepción favorable, reflejando el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad, continuidad y eficiencia del servicio en los diferentes sectores del municipio.

**NOTA:** Un **11,6%** de percepción desfavorable, distribuido entre las calificaciones Muy Malo (6,2%), Regular (3,5%) y Malo (1,9%). Este resultado establece la existencia de **situaciones específicas que requieren revisión por parte del equipo de alumbrado público**

El **81,3%** de los usuarios califica como excelente comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUE y el **10,5%** como bueno, diferente del **3,9%** que lo califica como muy malo y un **2,7%** y **1,6%** que lo califican como regular y malo respectivamente.

¿ Cómo Califica el comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUE en su sector ?

257 respuestas

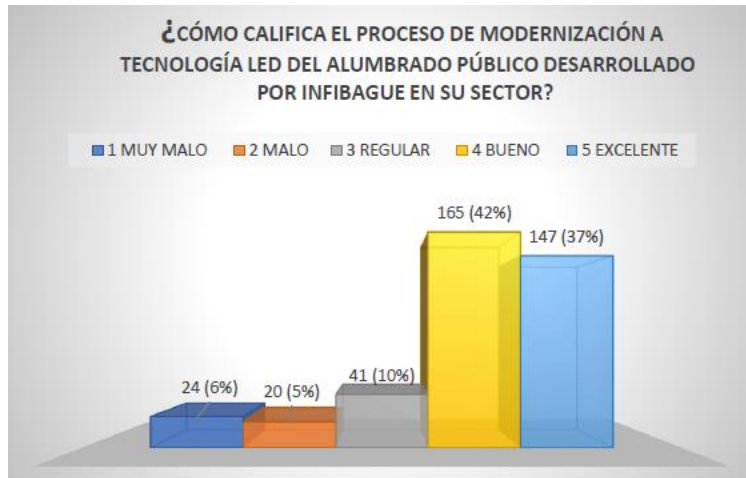


## Matriz Causa – Efecto – Acción

### Servicio de Alumbrado Público – INFIBAGUÉ

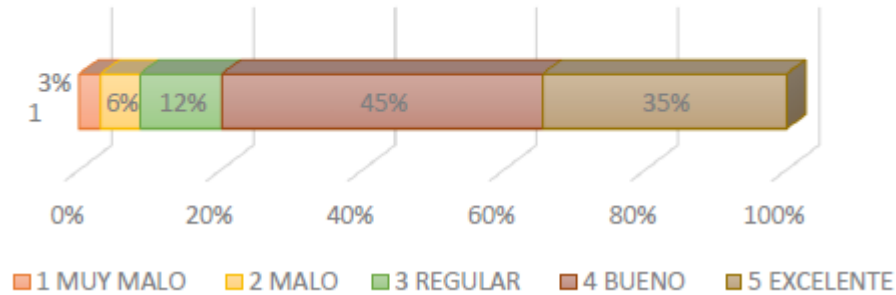
Causa Identificada	Efecto en la Ciudadanía / Servicio	Acción de Mejora Propuesta
Demoras en la atención y cierre de PQR y derechos de petición	Insatisfacción ciudadana, pérdida de confianza institucional y percepción de ineficiencia	Fortalecer el proceso de gestión de PQR, estableciendo tiempos máximos de respuesta y seguimiento periódico a los casos abiertos
Falta de seguimiento a reportes reiterados	Persistencia de luminarias fuera de servicio por largos periodos	Implementar controles internos que identifiquen PQR repetidos y prioricen su atención
Deficiencias en el mantenimiento correctivo de luminarias	Sectores con iluminación deficiente y percepción de inseguridad	Reforzar el plan de mantenimiento correctivo con programación semanal y verificación en campo
Insuficiente mantenimiento preventivo (poda y control de vegetación)	Luminarias obstruidas y disminución de la eficiencia del alumbrado	Articular un plan periódico de poda y mantenimiento preventivo, especialmente en zonas rurales y turísticas
Falta de supervisión territorial permanente	Fallas no identificadas oportunamente	Implementar supervisores por comunas y recorridos nocturnos de inspección
Escasa comunicación con el ciudadano sobre el estado de sus solicitudes	Sensación de abandono institucional y falta de transparencia	Mejorar los canales de comunicación e informar al ciudadano sobre el estado de su PQR
Ausencia de herramientas tecnológicas para el seguimiento de fallas	Atención reactiva y poco oportuna del servicio	Implementar herramientas tecnológicas para el rastreo y monitoreo de fallas del alumbrado público
Desconocimiento de los canales de atención	Uso inadecuado de los mecanismos institucionales	Fortalecer estrategias de socialización sobre canales de atención y reporte
Intervenciones técnicas sin cierre adecuado (casos de transformadores, traslados de luminarias)	Luminarias apagadas posterior a trabajos realizados	Establecer protocolos de cierre y verificación post-intervención
Falta de control sobre compromisos adquiridos con la comunidad	Percepción de incumplimiento institucional	Implementar seguimiento a compromisos mediante actas y responsables definidos

## HISTORICO 2023



Es posible determinar que los usuarios de alumbrado público califican el proceso de modernización como bueno y excelente con un 42% y 37% respectivamente, lo cual puede significar un impacto positivo con el proceso en la ciudad; así como la calificación regular, mala y muy mala corresponde a un 21% de los usuarios.

### ¿GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON RESPECTO AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO PRESTADO POR INFIBAGUE EN SU SECTOR?



Se evidencia que el grado de satisfacción general con respecto del servicio de alumbrado público es bueno con un 45% y excelente con un 35%; por otro lado, el 21% lo califican como regular, malo y muy malo.

## HISTORICO 2024

**El Tiempo De Respuesta A Su Requerimiento Fue Acorde Con Los Plazos Establecidos En La Normatividad Vigente**

Con respecto de los tiempos de respuesta es posible inferir que el 44,4% califican como bueno y el 28,2% como excelente; por otro lado, el 20,9% califican como regular y un 4.2% como malo y 2,3% como malo; porcentajes que deberán revisarse con el responsable.

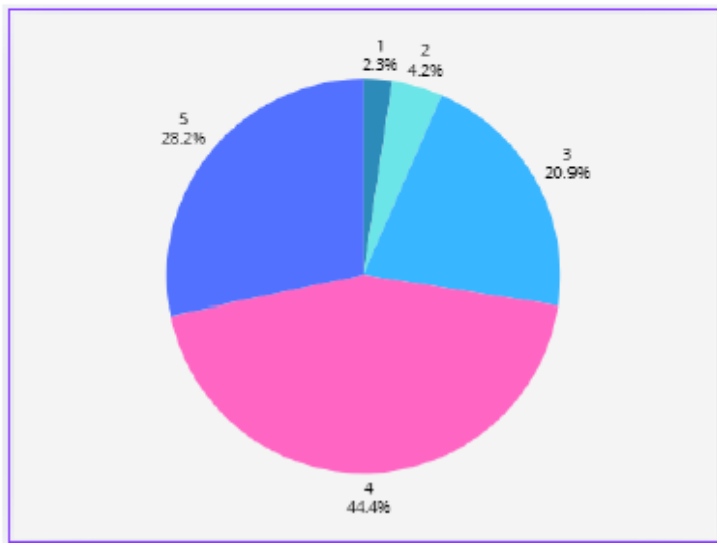


Ilustración 8 Tiempos

**Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUE**

Se puede determinar que el grado de satisfacción general de los usuarios con respecto del servicio es calificado como Bueno por un 55,6% y como Excelente por un 35,2%; quedando un 9,3% de los usuarios insatisfechos con el servicio prestado

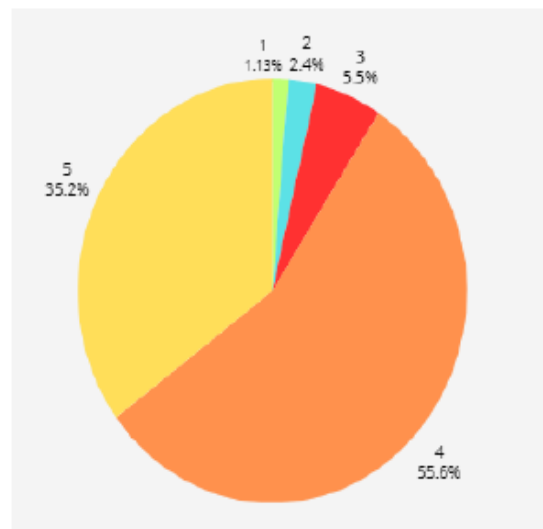
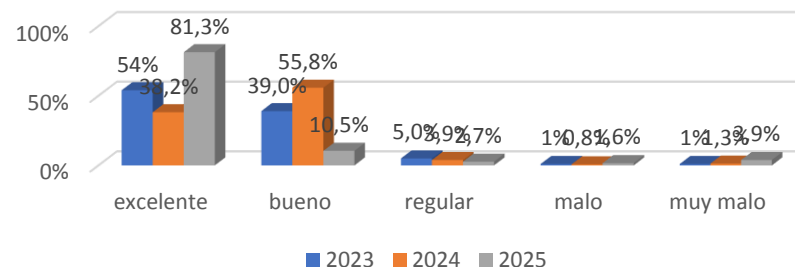


Ilustración 9 Satisfacción

# HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

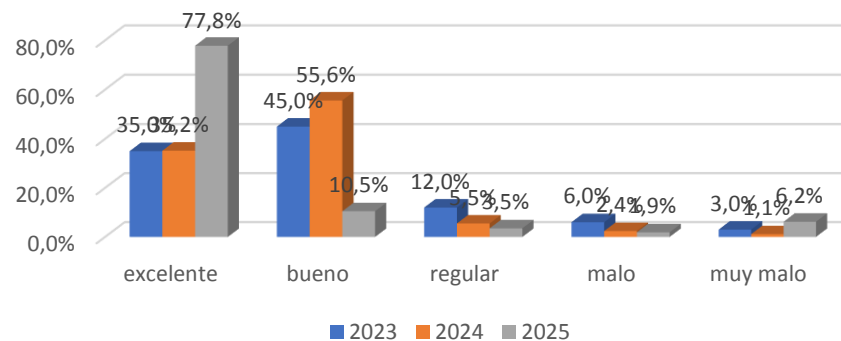
Percepcion comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUE				
TIPO PERCEPCION	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
Excelente	54%	38,2%	81,3%	58%
Bueno	39%	55,8%	10,5%	35%
Regular	5%	3,9%	2,7%	4%
Malo	1%	0,8%	1,6%	1%
Muy Malo	1%	1,3%	3,9%	2%

Percepcion comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUE



CONSOLIDADO PERCEPCION DEL CLIENTE ALUMBRADO PUBLICO				
TIPO PERCEPCION	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
Excelente	35%	35,2%	77,8%	49%
Bueno	45%	55,6%	10,5%	37%
Regular	12%	5,5%	3,5%	7%
Malo	6%	2,4%	1,9%	3%
Muy Malo	3%	1,13%	6,2%	3%

CONSOLIDADO PERCEPCION DEL CLIENTE ALUMBRADO PUBLICO



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Plazas de mercado - Usuarios**



# PLAZAS DE MERCADO – USUARIOS

Para este tipo de servicio se realizaron en total 385 encuestas, a través de visitas presenciales en las 5 plazas de mercado de la ciudad de Ibagué, clasificadas de la siguiente manera:

5. Plaza que visita  
384 respuestas

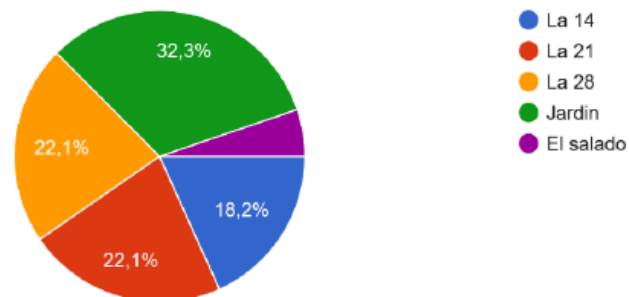
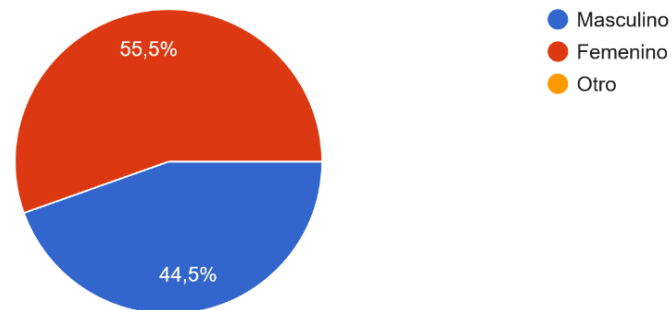
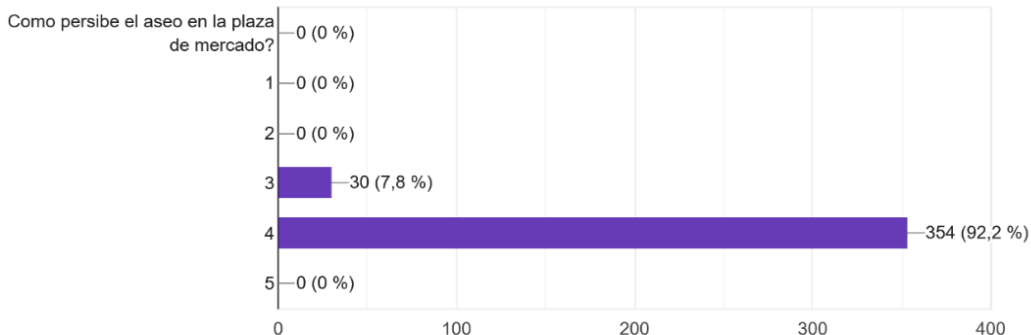


Ilustración 10 Distribución de Plazas

1. Genero  
384 respuestas



Se pudo identificar que los usuarios del servicio de Plazas de mercado corresponden en su mayoría a mujeres en un 55,5%, con edades entre 36 a 55 años en un 41%; que el 31,4% son independientes.

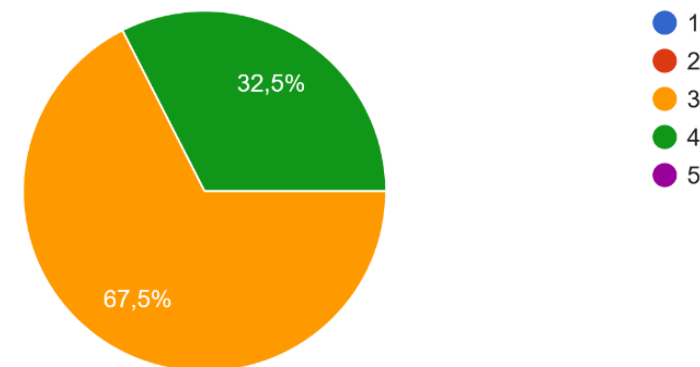


La percepción de los usuarios frente al aseo en las plazas de mercado de la ciudad de Ibagué es **altamente favorable**. En este sentido, el **92,2% de los usuarios califica el aseo como Bueno**, mientras que el **7,8% lo califica como Regular**, lo que evidencia un **nivel adecuado de aceptación** del servicio por parte de la ciudadanía usuaria.

El 67,5% de los usuarios perciben regular la seguridad de las plazas, mientras que el 32,5% lo perciben como bueno; se deben realizar acciones en conjunto con policía nacional y espacio público con el fin de mejorar las condiciones

¿ como percibe la seguridad en la plaza de mercado?

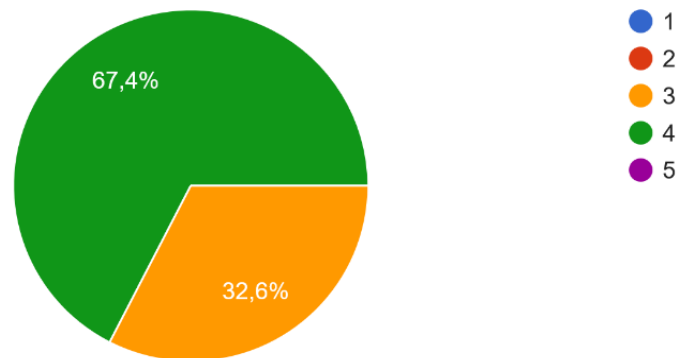
385 respuestas



## PLAZAS DE MERCADO – USUARIOS

¿ Como considera la organización y señalización de la plaza de mercado?

384 respuestas

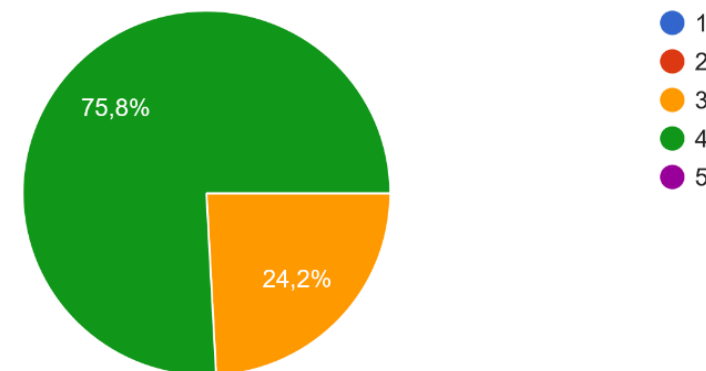


El 67,4% de los usuarios califica como buena la organización y señalización de las plazas de mercado; mientras que el 32,6% de los usuarios lo califica como regular.

El 75,8% de los usuarios califica como bueno las vías de acceso a las diferentes plazas de mercado; un 24,2% lo califica como regular situación que se deberá verificar según la ubicación de cada plaza.

¿Como considera las vias de acceso de la plaza de mercado?

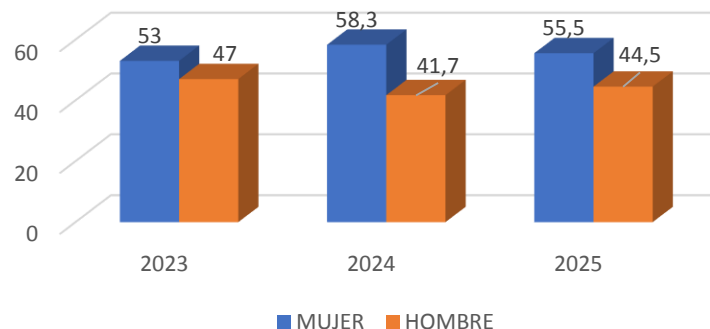
385 respuestas



## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

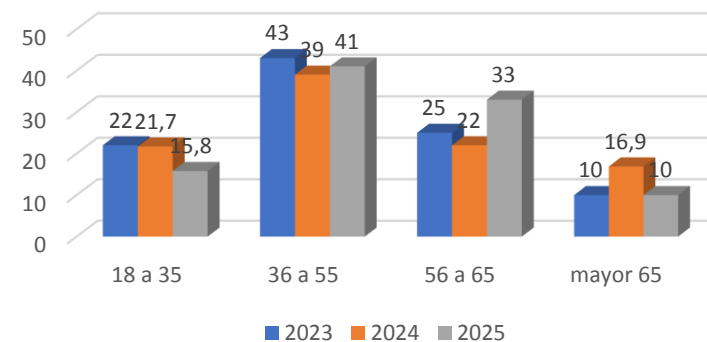
CONSOLIDADO GENERO USUARIOS PLAZAS DE MERCADO				
GENERO	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
MUJER	53%	58,3%	55,5%	56%
HOMBRE	47%	41,7%	44,5%	44%

GENERO USUARIOS PLAZAS DE MERCADO



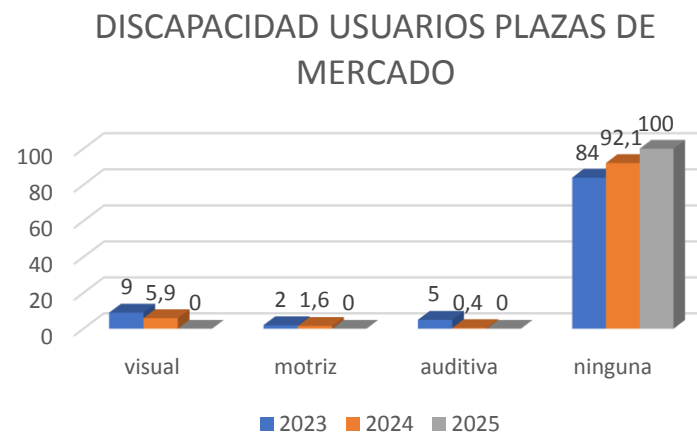
CONSOLIDADO EDADES USUARIOS PLAZAS DE MERCADO				
EDADES	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
18 A 35 AÑOS	22%	21,7%	15,8%	20%
36 A 55 AÑOS	43%	39%	41%	41%
56 A 65 AÑOS	25%	22%	33%	27%
MAYOR A 65 AÑOS	10%	16,9%	10%	12%

EDADES USUARIOS PLAZAS DE MERCADO

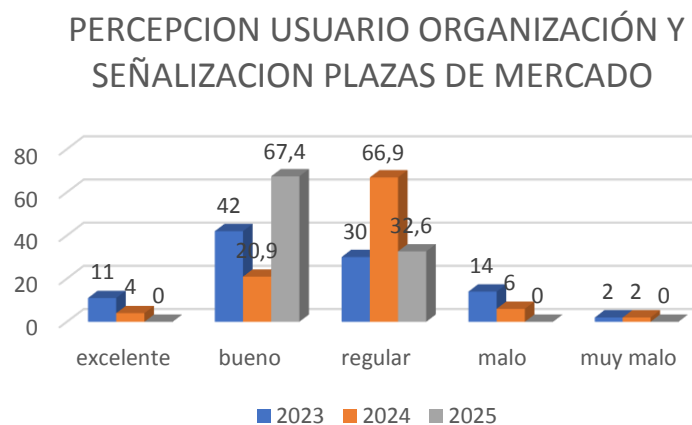


## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

CONSOLIDADO DISCAPACIDAD USUARIOS PLAZAS DE MERCADO				
GENERO	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
VISUAL	9%	5,9%	0%	5%
MOTRIZ	2%	1,6%	0%	1%
AUDITIVA	5%	0,4%	0%	2%
NINGUNA	84%	92,1%	100%	92%

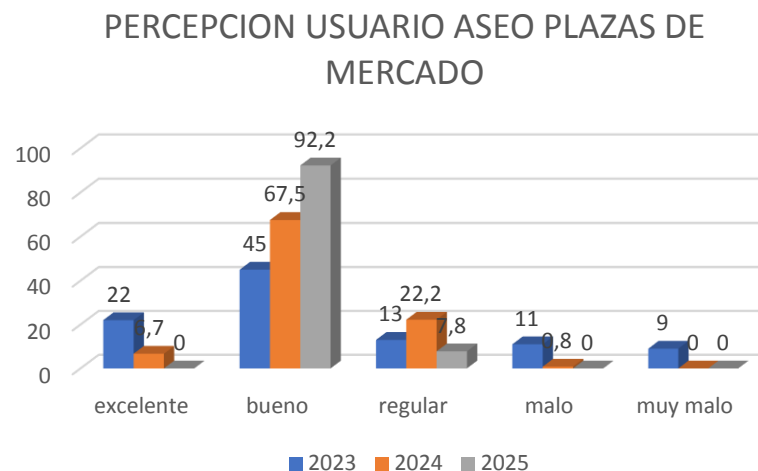


CONSOLIDADO PERCEPCION USUARIO ORGANIZACIÓN Y SEÑALIZACION PLAZAS DE MERCADO				
TIPO PERCEPCION	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
Excelente	11%	4%	0%	5%
Bueno	42%	20,9%	67,4%	43%
Regular	30%	66,9%	32,6%	43%
Malo	14%	6%	0%	7%
Muy Malo	2%	2%	0%	1%

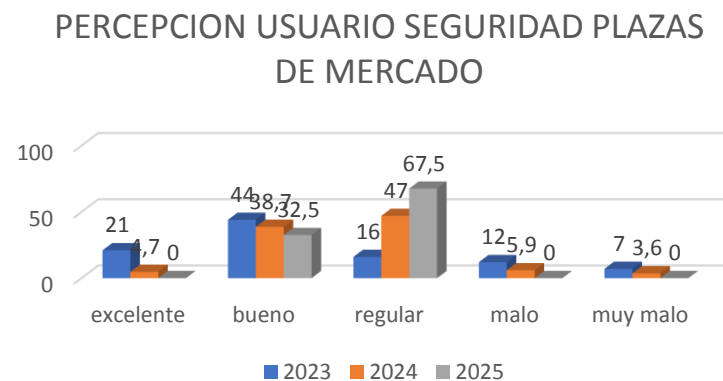


## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

CONSOLIDADO PERCEPCION USUARIO ASEO PLAZAS DE MERCADO				
TIPO PERCEPCION	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
Excelente	22%	6,7%	0%	<b>10%</b>
Bueno	45%	67,5%	92,2%	<b>68%</b>
Regular	13%	22,2%	7,8%	<b>14%</b>
Malo	11%	0,8%	0%	<b>4%</b>
Muy Malo	9%	0%	0%	<b>3%</b>



CONSOLIDADO PERCEPCION USUARIO SEGURIDAD PLAZAS DE MERCADO				
TIPO PERCEPCION	2023	2024	2025	CONSOLIDADO
Excelente	21%	4,7%	0%	<b>9%</b>
Bueno	44%	38,7%	32,5%	<b>38%</b>
Regular	16%	47%	67,5%	<b>44%</b>
Malo	12%	5,9%	0%	<b>6%</b>
Muy Malo	7%	3,6%	0%	<b>4%</b>



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

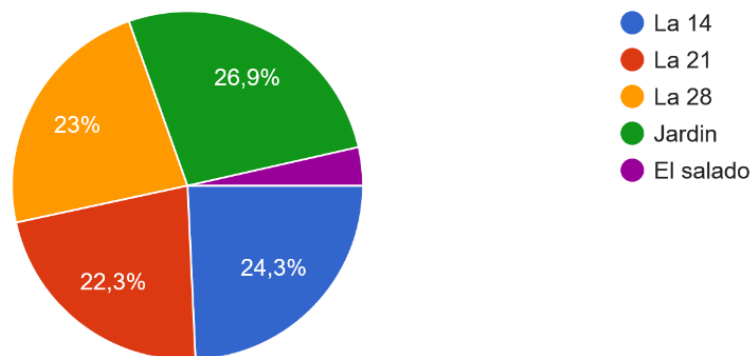
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Plazas de mercado - Adjudicatarios**



## PLAZAS DE MERCADO – ADJUDICATARIOS

Para este tipo de usuarios se realizaron en total 310 encuestas a través de visitas presenciales en las 5 plazas de mercado de la ciudad de Ibagué, distribuidas de la siguiente manera:

309 respuestas

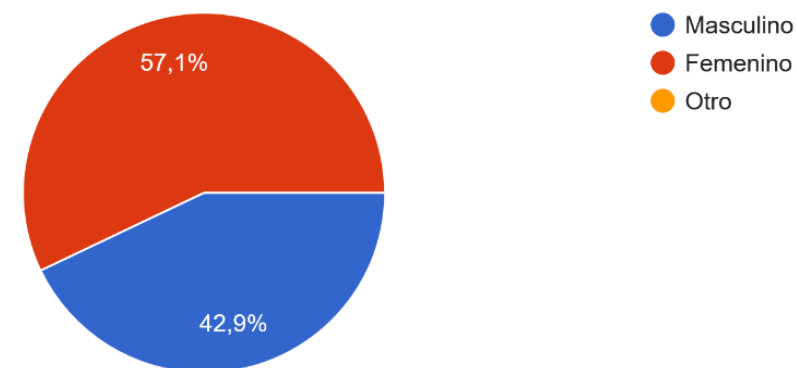


Los adjudicatarios de las plazas de mercado corresponden en su mayoría a mujeres en un 57,1%, con edades entre 56 a 65 años en un 34,2%; que el 55,2% culminaron su nivel educativo en la primaria.

Se identificó que la población adjudicataria se concentra mayoritariamente en **mujeres (57,1%)**, evidenciando una participación significativa de este grupo poblacional en la dinámica económica de las plazas de mercado, aportando a los enfoques de **equidad e inclusión**. En cuanto al rango etario, se observa una mayor participación de personas entre **56 y 65 años (34,2%)**, lo que refleja un perfil poblacional adulto, con experiencia en la actividad comercial, pero que a su vez demanda acciones institucionales orientadas a la sostenibilidad del relevo generacional.

### 1. Genero

310 respuestas



# PLAZAS DE MERCADO – ADJUDICATARIOS

5. ¿Cuál de los siguientes canales de pago brindados por INFIBAGUE es el que más utiliza?

310 respuestas

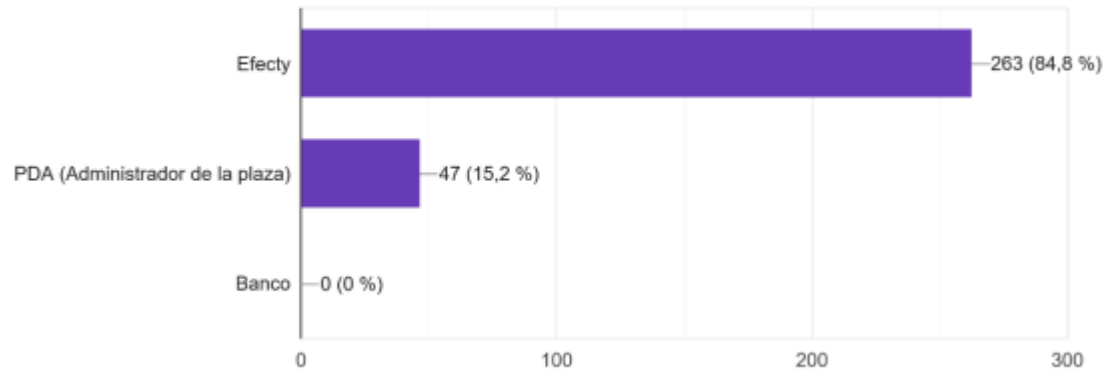


Ilustración 76 Canales de pago

Los resultados de la caracterización aplicada a 310 usuarios evidencian que el 84,8% utiliza el canal de pago Efecty, mientras que el 15,2 % realiza sus pagos a través del PDA administrado por la plaza, sin uso del canal bancario. Esta situación refleja una alta concentración en canales presenciales, lo cual responde al perfil de los usuarios, pero evidencia oportunidades de mejora en la diversificación de medios de pago y fortalecimiento de canales digitales.

Es posible determinar que el 99,7% de los adjudicatarios califica como bueno y un 0,3% como regular el trato recibido por parte de los funcionarios de Infibagué.

¿Cómo percibe el trato brindado por los funcionarios de INFIBAGUE?

310 respuestas

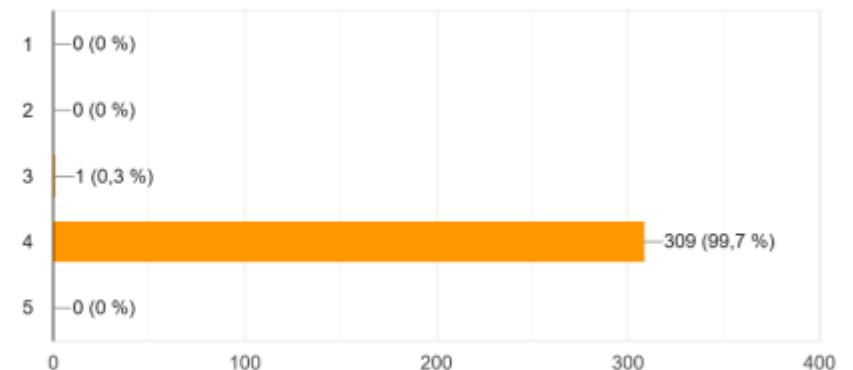
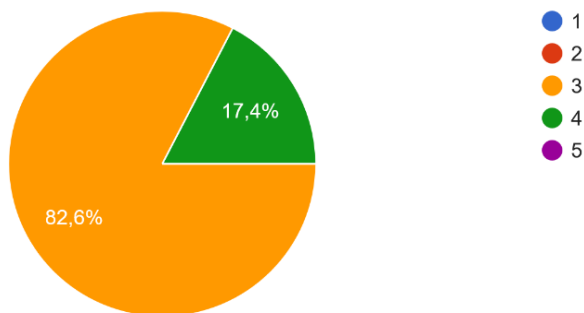


Ilustración 78 Trato

# PLAZAS DE MERCADO – ADJUDICATARIOS

¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de Aseo y Vigilancia en la plaza de mercado?

310 respuestas

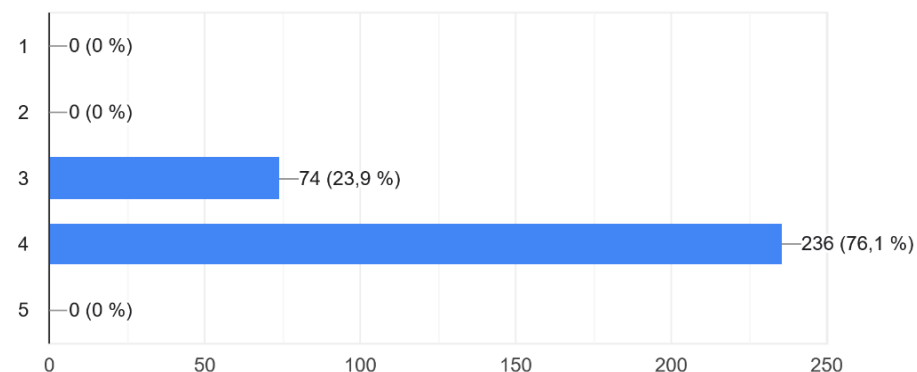


La valoración del servicio de **aseo y vigilancia** en las plazas de mercado evidencia una **percepción mayoritariamente intermedia**, dado que el **82,6% de los adjudicatarios lo califica como regular**, el porcentaje restante (17,4%) que lo califica como bueno refleja avances puntuales, pero no consolidados, lo que hace necesario fortalecer la articulación interinstitucional

El 76,1% de los adjudicatarios califica como bueno el tiempo de respuesta a los requerimientos presentados a lo largo del 2025, siendo esta una señal de compromiso con la atención al ciudadano de la dependencia; mientras tanto un 23,9% lo califica como regular situación que deberá ser revisada por la dependencia para mejorar los tiempos de atención.

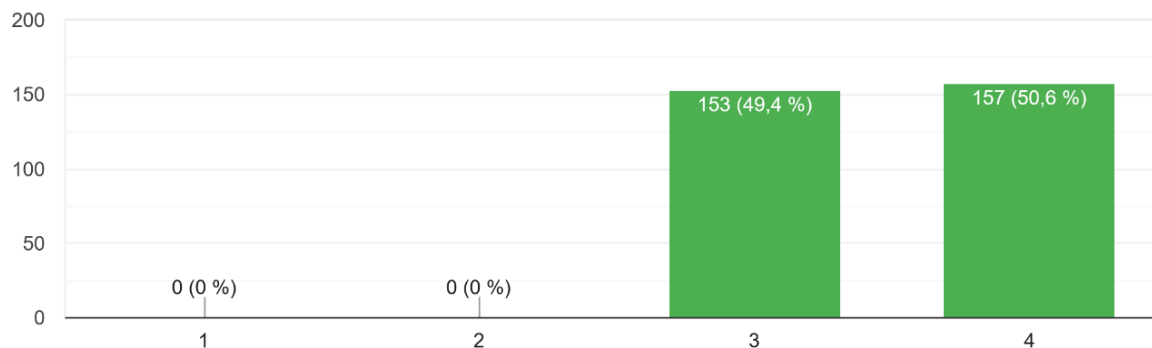
¿El Tiempo de respuesta a su requerimiento es acorde con el plazo de la normatividad vigente?

310 respuestas



## PLAZAS DE MERCADO – ADJUDICATARIOS

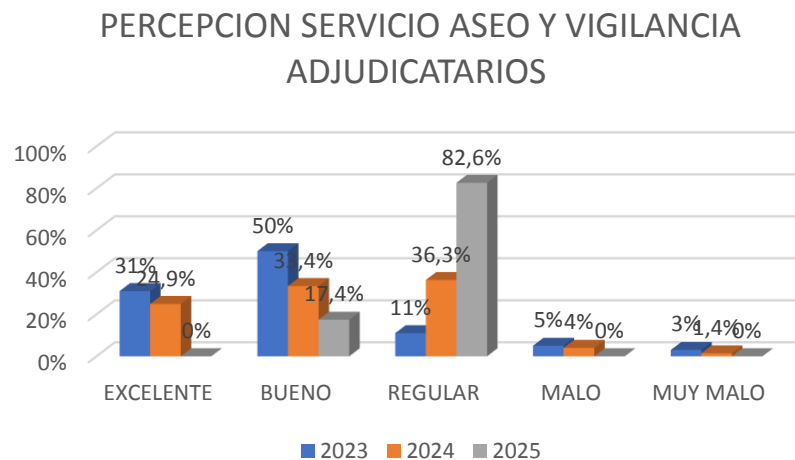
Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ  
310 respuestas



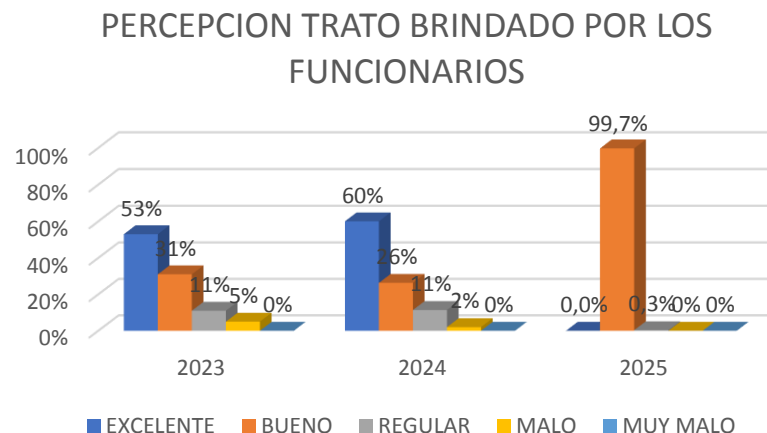
El **grado de satisfacción general de los adjudicatarios frente al servicio prestado por INFIBAGUÉ** presenta una **valoración altamente favorable**, en la medida en que la totalidad de los encuestados lo califica entre **excelente (50,6%)** y **bueno (49,4%)**. Este resultado evidencia un **adecuado desempeño institucional en la gestión del servicio**, así como en la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios.

## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

CONSOLIDADO PERCEPCION SERVICIO ASEO Y VIGILANCIA ADJUDICATARIOS					
TIPO PERCEPCION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
2023	31%	50%	11%	5%	3%
2024	24,9%	33,4%	36,3%	4%	1,4%
2025	0%	17,4%	82,6%	0%	0%



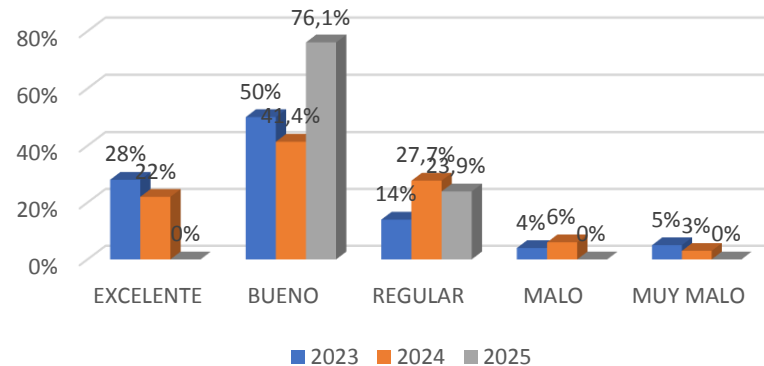
CONSOLIDADO PERCEPCION TRATO BRINDADO POR LOS FUNCIONARIOS					
TIPO PERCEPCION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
2023	53%	31%	11%	5%	0%
2024	60%	26%	11%	2%	0%
2025	0,0%	99,7%	0,3%	0%	0%



## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

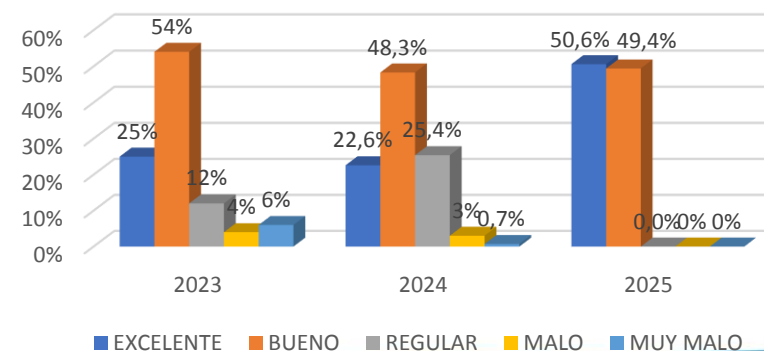
CONSOLIDADO PERCEPCION TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIMIENTOS					
TIPO PERCEPCION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
2023	28%	50%	14%	4%	5%
2024	22%	41,4%	27,7%	6%	3%
2025	0%	76,1%	23,9%	0%	0%

PERCEPCION TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIMIENTOS



CONSOLIDADO PERCEPCION SATISFACCION SERVICIOS PRESTADO PLAZAS					
TIPO PERCEPCION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
2023	25%	54%	12%	4%	6%
2024	22,6%	48,3%	25,4%	3%	0,7%
2025	50,6%	49,4%	0,0%	0%	0%

PERCEPCION SATISFACCION SERVICIOS PRESTADO PLAZAS



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Complejo Cultural Panóptico**

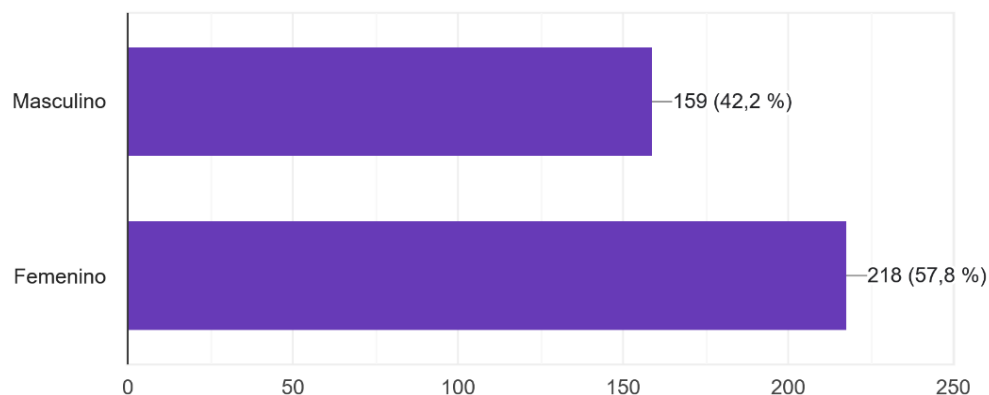


## COMPLEJO CULTURAL PANOPTICO

Para este tipo de servicio, se realizaron en total 377 encuestas de manera presencial al finalizar los recorridos de los visitantes del complejo.

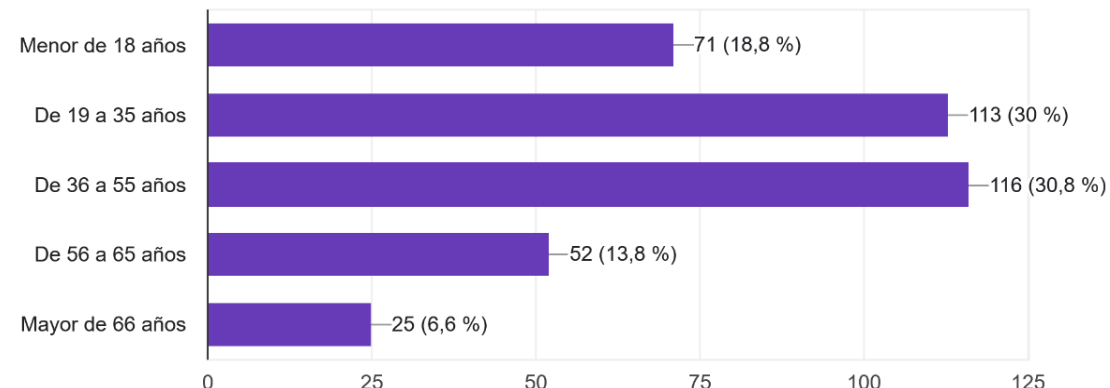
### Genero

377 respuestas



### Edad

377 respuestas

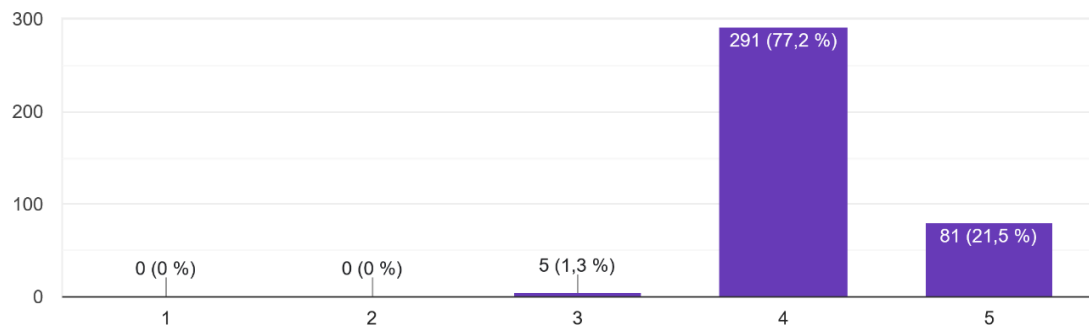


De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta se pudo identificar que los usuarios del servicio de complejo cultural panóptico corresponden en su mayoría a mujeres en un 57,8%, con edades entre 36 a 55 años.

# COMPLEJO CULTURAL PANOPTICO

¿Que Grado de satisfacción general percibe con su visita al museo Panóptico?

377 respuestas



El 77,2% de los usuarios califica como bueno el grado de satisfacción en general con la visita al museo, el 21,5% lo califica como excelente bueno y el 1,3% lo califica como regular.

¿A través de que medio ha conocido acerca del Museo Panóptico?

377 respuestas

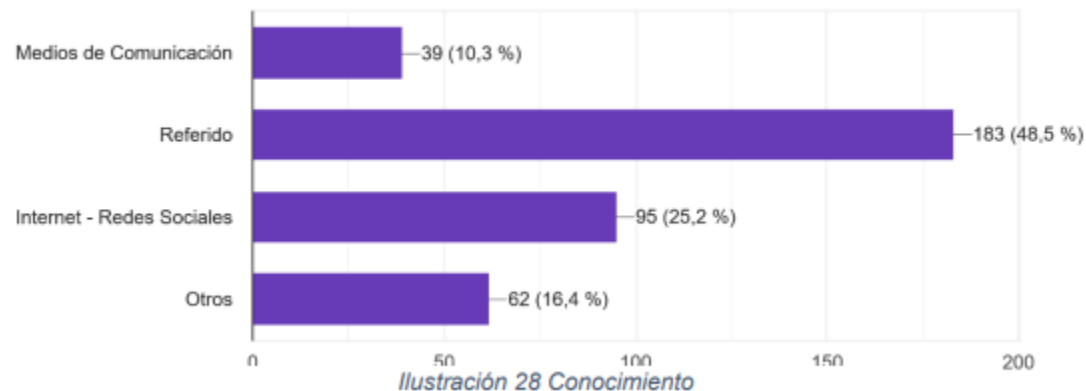


Ilustración 28 Conocimiento

## Cómo Percibió La Atención Brindada Por El funcionario Que Realizó El Acompañamiento En El Panóptico

Es posible determinar que la atención brindada por los funcionarios es calificada como bueno y excelente por un 62,9% y 31,1% de los usuarios del complejo.

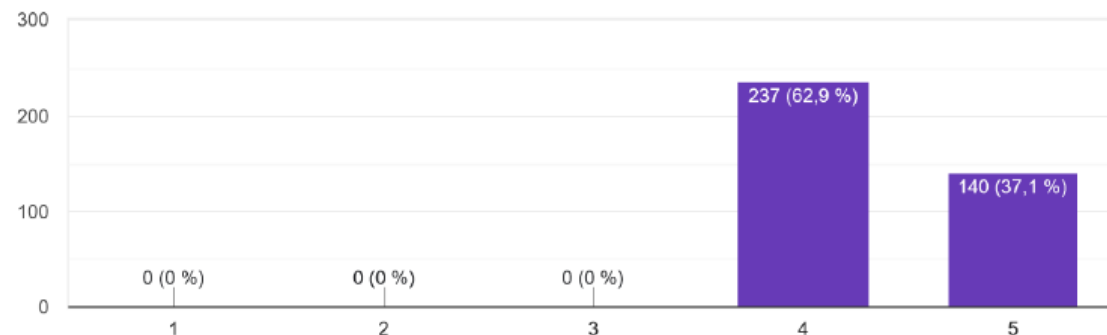
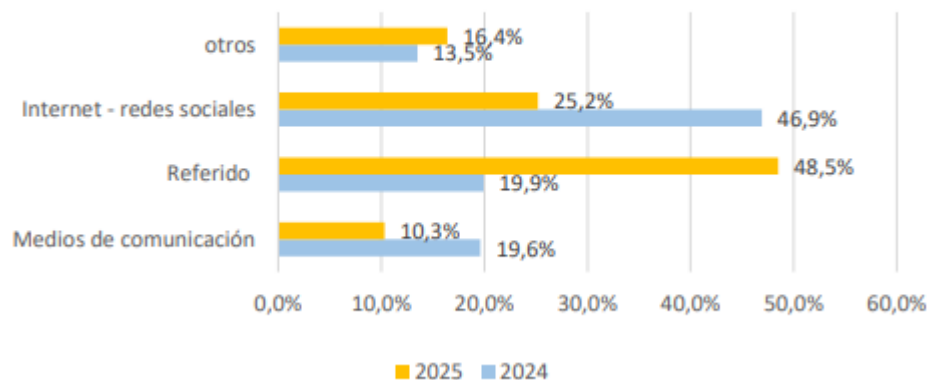


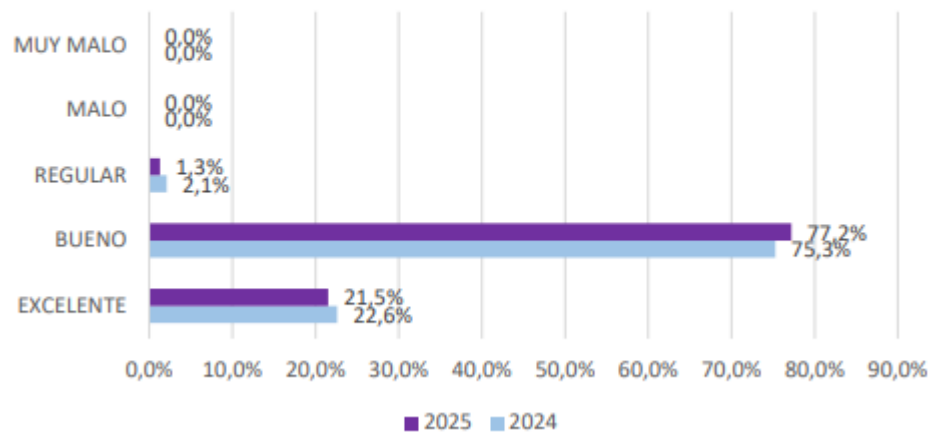
Ilustración 32 Atención

## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

A través de que medio conocio del Museo Panoptico  
2024-2025



Grado de satisfaccion en general con el servicio  
2024-2025



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

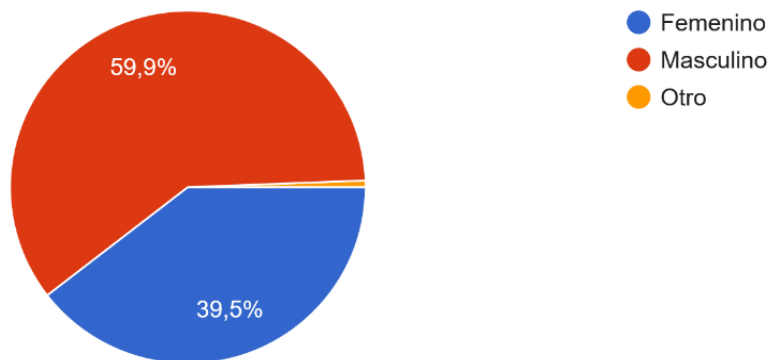
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ



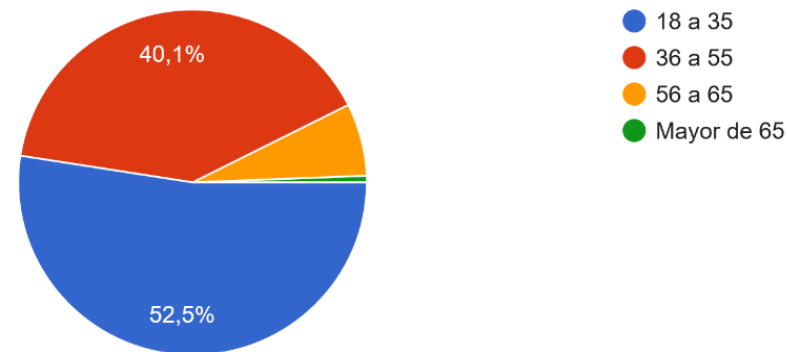
# SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ

Para este tipo de servicio se realizaron en total 162 encuestas, las cuales fueron enviadas por medio del correo electrónico a los usuarios registrados en la aplicación Rueda por Ibagué

1. Genero  
162 respuestas



2. Edad  
162 respuestas



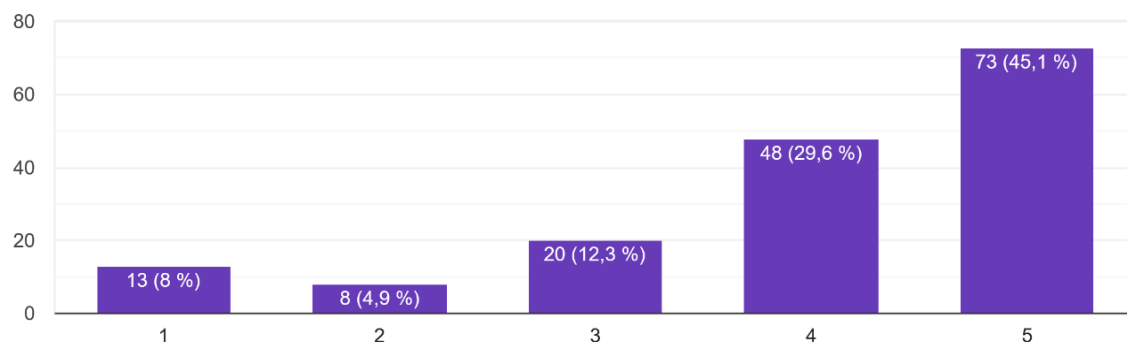
Los usuarios del sistema de bicicletas corresponden en su mayoría a hombres en un 59,9%, con edades entre 18 a 35 años en un 52,5%; que el 40,1% corresponden a empleados.

# SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ

¿Cómo considera el tiempo requerido para realizar la activación de usuarios de la aplicación

RUEDA POR IBAGUÉ?

162 respuestas

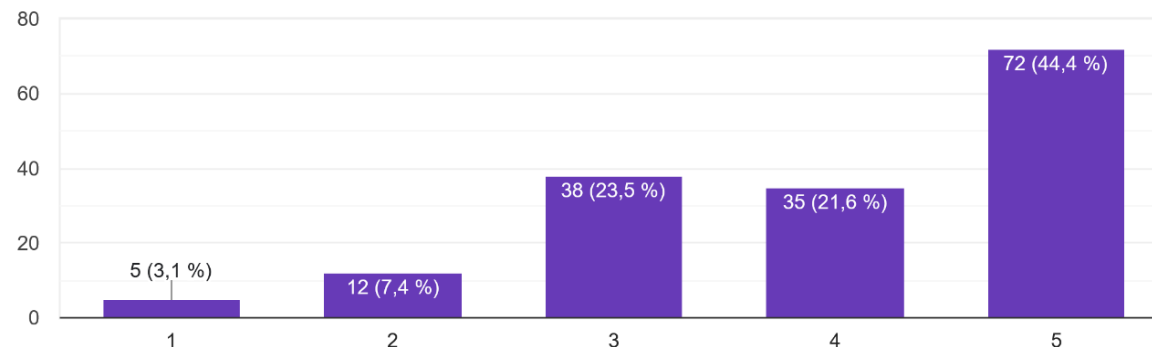


Se evidencia una percepción mayoritariamente favorable frente al tiempo requerido para la activación de usuarios de la aplicación **Rueda por Ibagué**, dado que el **74,7%** de los encuestados lo califica entre **excelente (45,1%)** y **bueno (29,6%)**, lo cual refleja eficiencia en el proceso de activación y facilidad de acceso al servicio.

El **66,0%** la califica entre excelente (44,4%) y buena (21,6%), lo que indica una adecuada cobertura y localización del sistema en el territorio.

¿Considera adecuada la distribución de las estaciones?

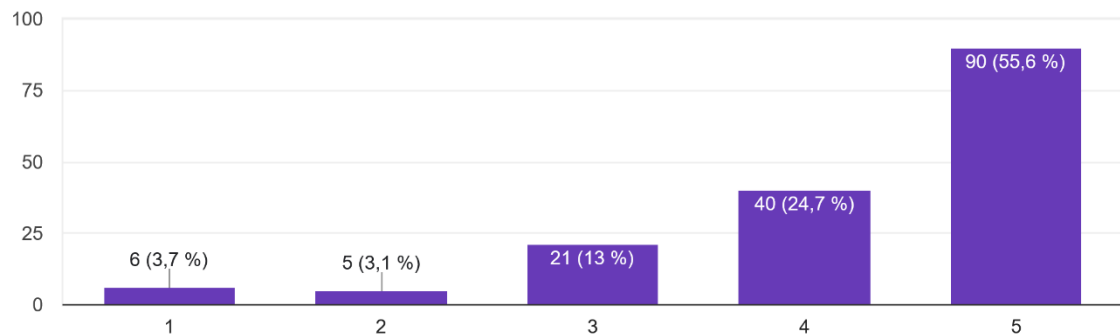
162 respuestas



# SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ

¿Grado de satisfacción general con respecto al servicio del sistema piloto de bicicletas de uso compartido en la ciudad de Ibagué?

162 respuestas

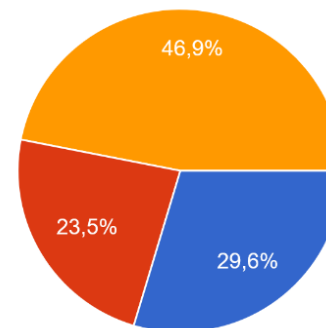


El 55,6% de los usuarios califica como excelente el servicio del sistema, así mismo el 24,7% lo califica como bueno, lo que podría significar una gestión positiva de Infibagué al sistema de bicicletas; mientras que el 13% lo califica como regular, el 3,1% como malo y el 3,7% como muy malo.

El 33,3 % de los usuarios utiliza el sistema de bicicletas como alternativa de movilidad y que el 31,1% lo utiliza de forma recreacional; para finalizar el 35,6% lo utiliza de las dos formas anteriores.

Utiliza el sistema piloto de bicicletas de uso compartido en la ciudad de Ibagué como:

162 respuestas

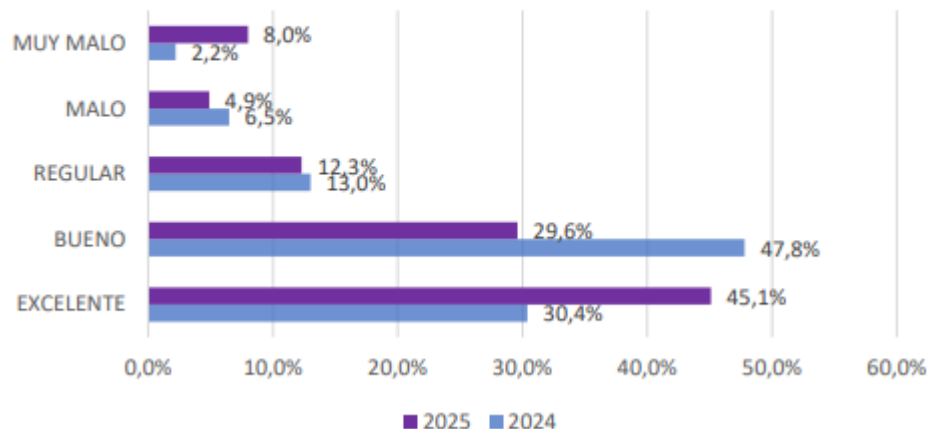


- Alternativa de movilidad.
- Recreacional.
- Todas las anteriores.

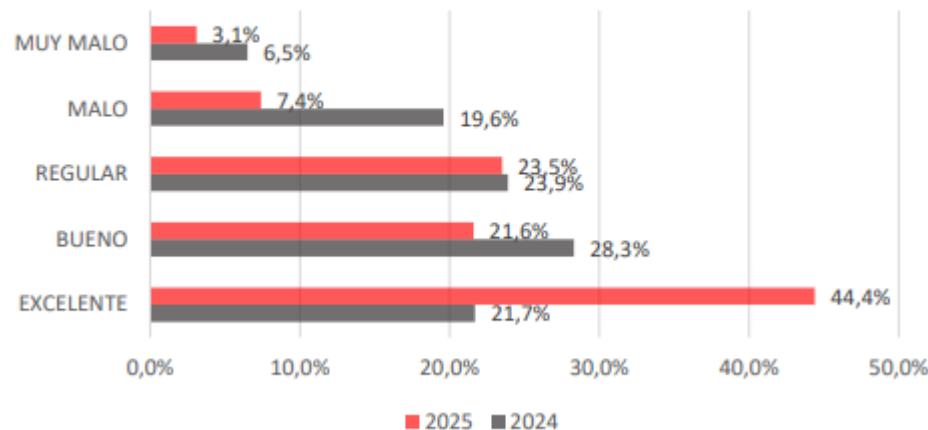
# SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ

## HISTORICO CONSOLIDADO 2023-2024-2025

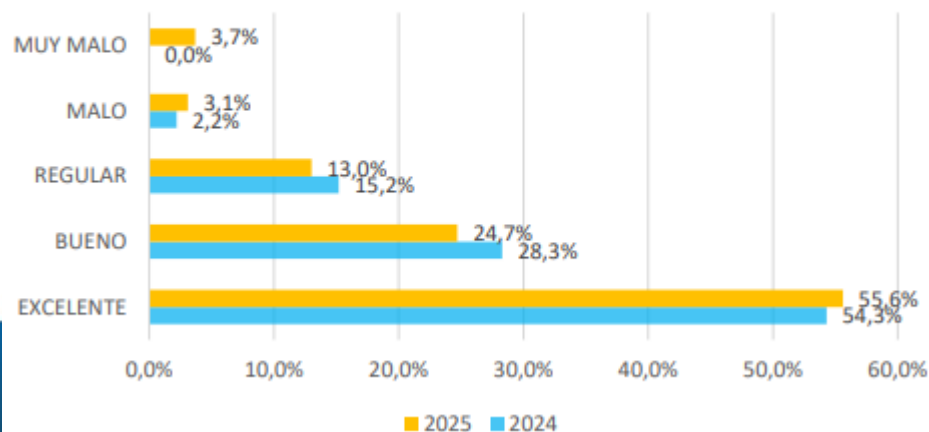
Percepción del tiempo de activación de la APP  
2024-2025



Percepción de la distribución de las estaciones  
2024-2025



Grado de satisfacción en general con el servicio  
2024-2025



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **INFICREDITOS**

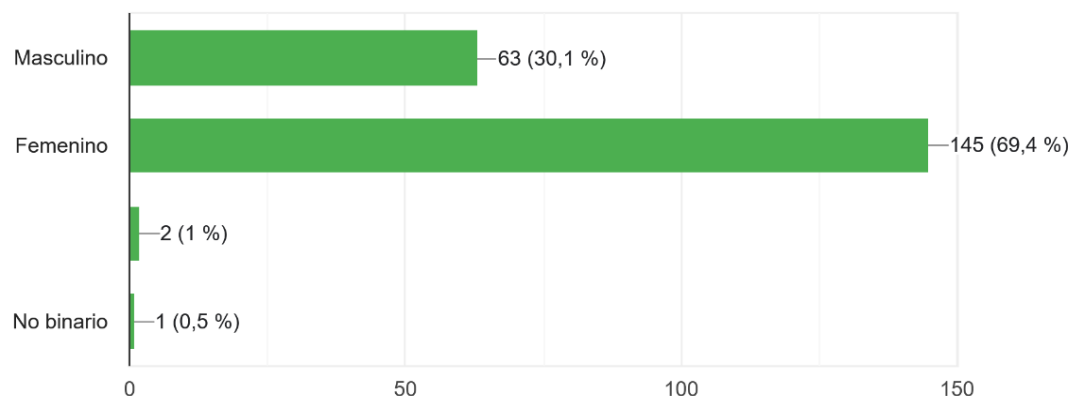


## INFICREDITOS

Para este tipo de servicio se realizaron en total 209 encuestas, las cuales fueron enviadas por medio del correo electrónico a los usuarios registrados en la base de datos del programa INFICREDITOS.

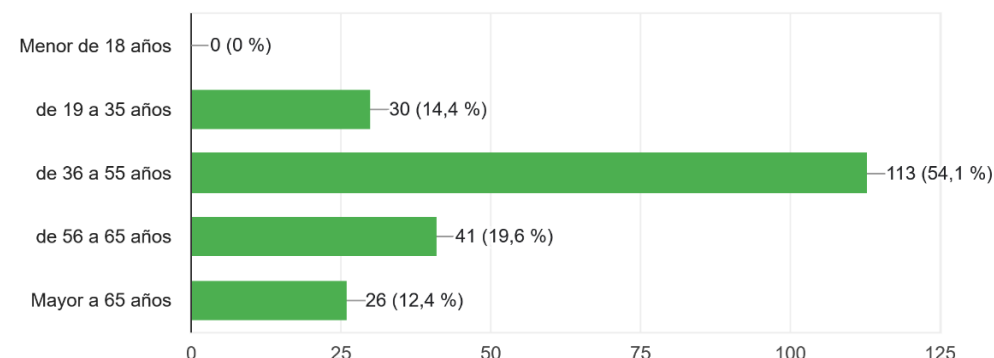
### Genero

209 respuestas



### Edad

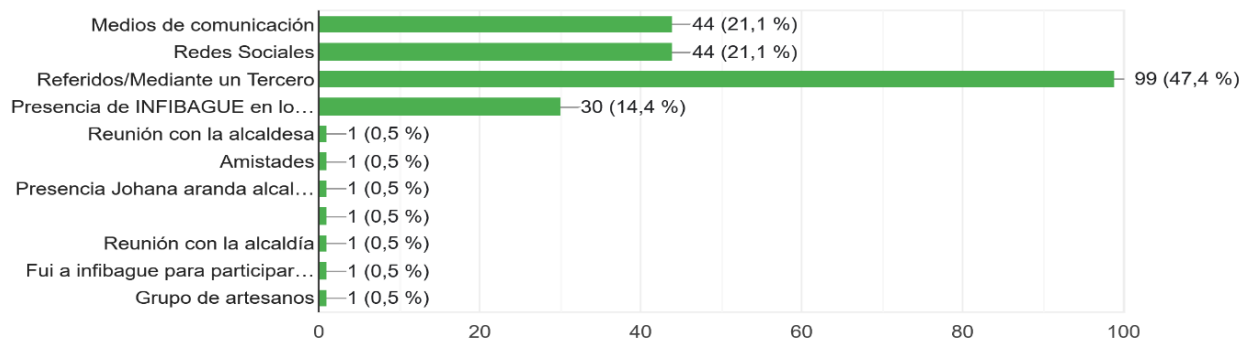
209 respuestas



Los usuarios del programa INFICREDITOS corresponden en su mayoría a mujeres en un 69,4%, con edades entre 36 a 55 años en un 54,1%; que el 39,2% culminó sus estudios secundarios.

¿Cómo se enteró de los servicios de Inficreditos?

209 respuestas

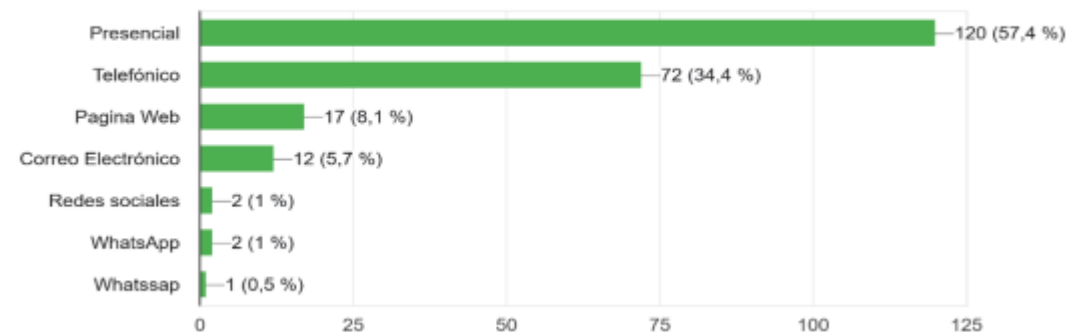


En cuanto a los **medios de difusión**, se observa que el **47,9% de los usuarios conoció el programa a través de referidos o terceros**, lo que refleja un alto nivel de recomendación y confianza en el servicio. Adicionalmente, el **21,1% accedió a la información por medios de comunicación** y otro **21,1% por redes**

Los resultados de la encuesta evidencian que los usuarios del programa INFICRÉDITOS presentan una alta preferencia por los canales de atención presencial (57,4%) y telefónico (34,4%), lo cual se encuentra estrechamente relacionado con el perfil sociodemográfico de los beneficiarios y la naturaleza financiera del programa, que requiere acompañamiento, claridad en la información y confianza en los procesos.

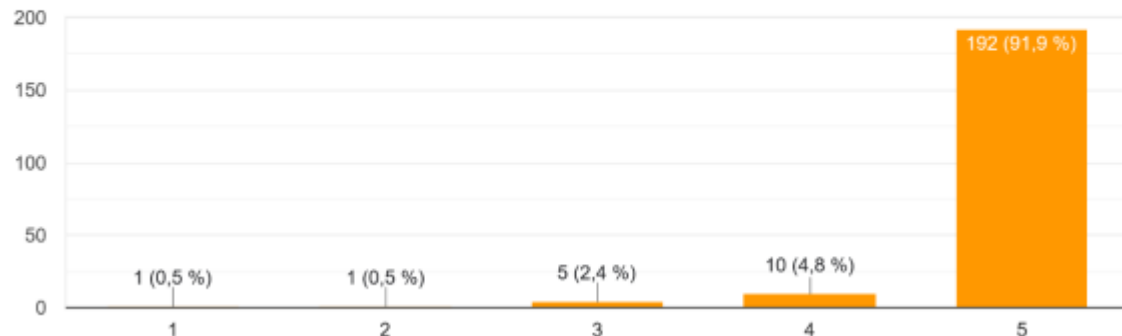
Cual de los siguientes canales brindador por INFIBAGUE es el que mas utiliza

209 respuestas



¿La información Brindada por el funcionario que atendió su requerimiento fue clara completa oportuna y pertinente?

209 respuestas

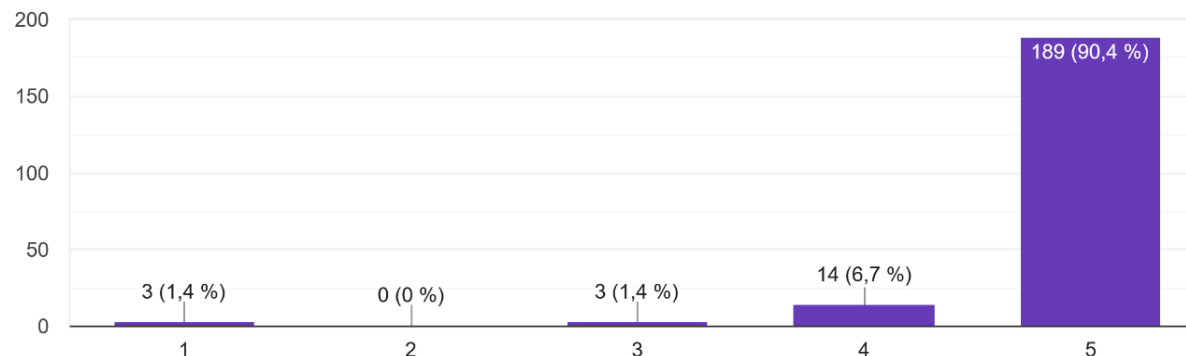


De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la información brindada por el funcionario que atendió su requerimiento. El 91,9% de los encuestados califica la información como excelente, y un 4,8% como buena, lo que refleja un alto nivel de claridad, completitud, oportunidad y pertinencia en la atención prestada.

Los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción general** de los usuarios del programa frente al servicio prestado por INFIBAGUÉ. El **90,4%** de los encuestados califica el servicio como **excelente** y el **6,7%** como **bueno**, lo que representa un **97,1% de percepción positiva**, indicador que refleja el adecuado desempeño institucional en la prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ

209 respuestas



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

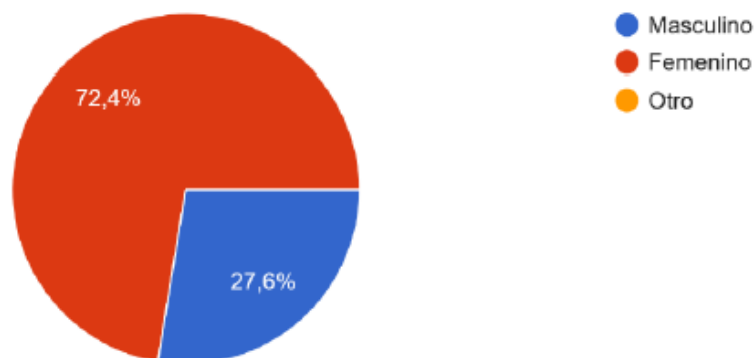
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **ADJUDICATARIOS PLAZOLETA DE ARTESANOS**



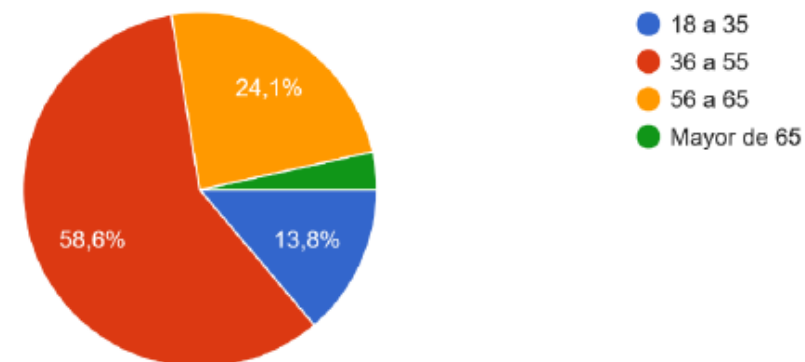
## ADJUDICATARIOS PLAZOLETA ARTESANOS

Para este tipo de usuarios se realizaron en total 29 encuestas de manera presencial en la plazoleta de artesanos de la ciudad de Ibagué.

1. Genero  
29 respuestas



2. Edad  
29 respuestas

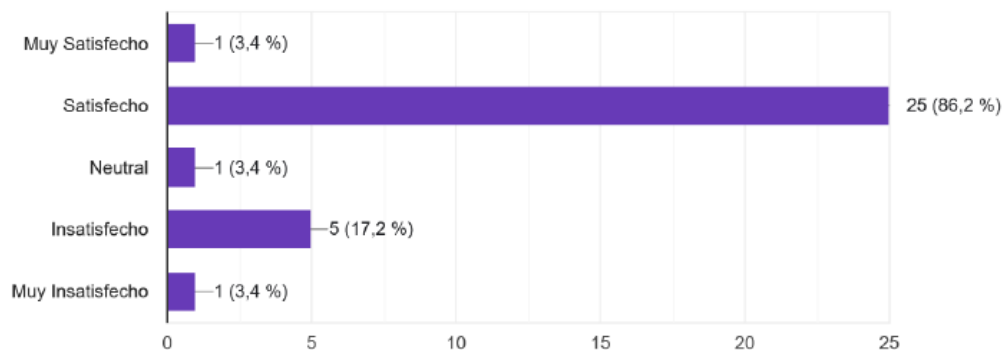


El proceso de caracterización de los adjudicatarios de la Plazoleta de Artesanos evidencia una población mayoritariamente femenina, con predominio de personas entre los 36 y 55 años y un nivel educativo concentrado principalmente en secundaria. Este perfil refleja un grupo con experiencia productiva y arraigo en la actividad artesanal, lo cual representa una oportunidad para fortalecer estrategias de formalización, capacitación y sostenibilidad económica.

# ADJUDICATARIOS PLAZOLETA ARTESANOS

8. ¿Cuán satisfecho se encuentra en la plazoleta cultural y artesanal de Ibagué?

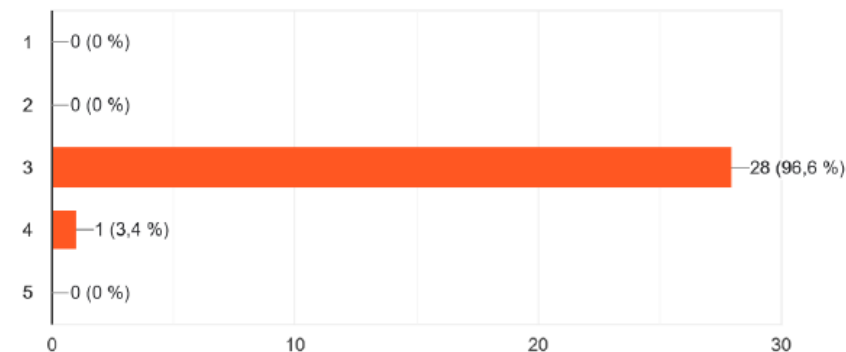
29 respuestas



El 96,6% de los adjudicatarios de la plazoleta de artesano califica como regular las gestiones e inversiones realizadas por Infibagué, mientras que el 3,4% califica como bueno dicho factor; se hace necesario revisar el plan de inversiones para el año 2026 para la plazoleta.

9. ¿Cómo califica las gestiones e inversiones adelantadas por INFIBAGUÉ en la plazoleta cultural y artesanal de Ibagué?

29 respuestas

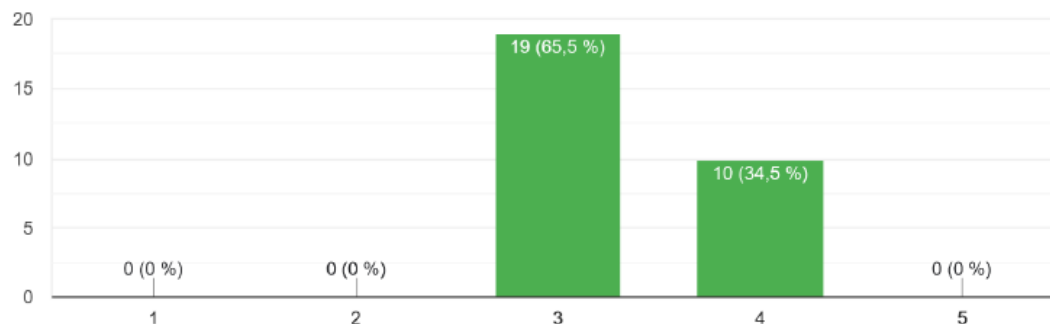


El 86,2% de los adjudicatarios se encuentra satisfecho en la plazoleta, a diferencia del 17,2% que se considera Insatisfecho y 13,4% muy insatisfecho; situación que deberá revisarse.

## ADJUDICATARIOS PLAZOLETA ARTESANOS

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ

29 respuestas



Los resultados evidencian que la percepción de los adjudicatarios se concentra principalmente en el nivel **regular (65,5%)**, lo cual refleja un **cumplimiento básico de las funciones institucionales**, pero sin alcanzar estándares de satisfacción alta. El 34,5% que califica el servicio como bueno indica la existencia de prácticas positivas, aunque estas no son aún consistentes ni generalizadas entre todos los usuarios.

## HISTORICO CONSOLIDADO 2024-2025

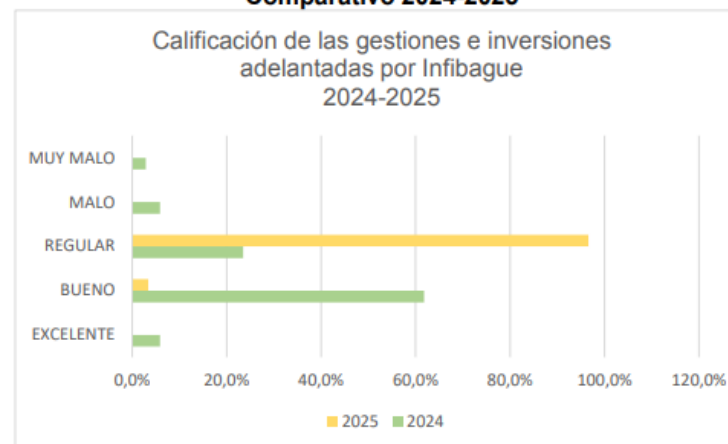
Comparativo 2024-2025



Los resultados evidencian que una mayoría significativa de los adjudicatarios manifiesta un nivel favorable de satisfacción con respecto a su permanencia en la Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué, alcanzando el 86,2%. Este comportamiento refleja una percepción positiva frente a las condiciones generales del espacio y a la gestión institucional asociada a su funcionamiento

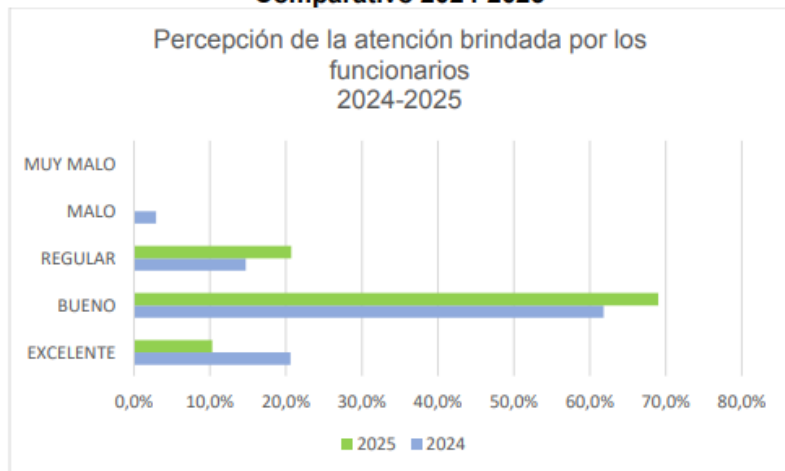
La percepción de los adjudicatarios evidencia que las gestiones e inversiones adelantadas por INFIBAGUÉ no han generado un impacto claramente visible, dado que el 96,6% las califica en un nivel regular y solo el 3,4% las valora como buenas. Este resultado sugiere una brecha entre la ejecución institucional y la percepción del beneficio directo en la plazoleta.

Comparativo 2024-2025



## HISTORICO CONSOLIDADO 2024-2025

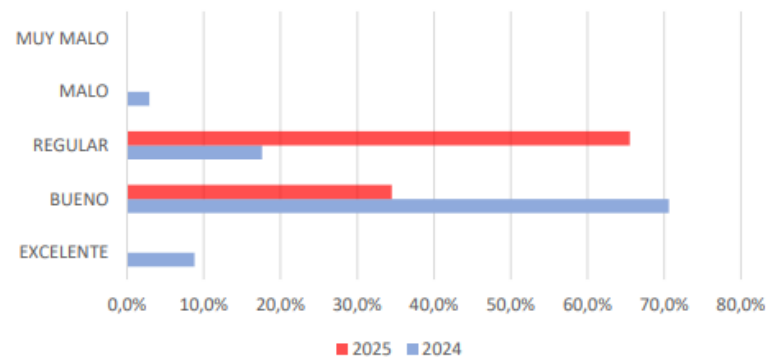
Comparativo 2024-2025



Los resultados indican que la atención prestada por los funcionarios de INFIBAGUÉ es valorada de manera mayoritariamente favorable, al concentrar un 79,3% de percepciones entre buena y excelente. Este comportamiento evidencia un nivel aceptable de calidad en la interacción institucional.

Los resultados evidencian que la percepción de los adjudicatarios se concentra principalmente en el nivel regular (65,5%), lo cual refleja un cumplimiento básico de las funciones institucionales, pero sin alcanzar estándares de satisfacción alta. El 34,5% que califica el servicio como bueno indica la existencia de prácticas positivas, aunque estas no son aún consistentes ni generalizadas entre todos los usuarios.

Grado de satisfacción general con el servicio 2024-2025



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **ALTA DIRECCIÓN**



Para este tipo de servicio las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico a cada miembro del concejo directivo, del cual solo se obtuvieron 3 respuestas; finalmente es posible inferir que todos los aspectos evaluados fueron calificados en un nivel excelente.

¿cómo califica la aplicación de la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública por parte del instituto?

3 respuestas

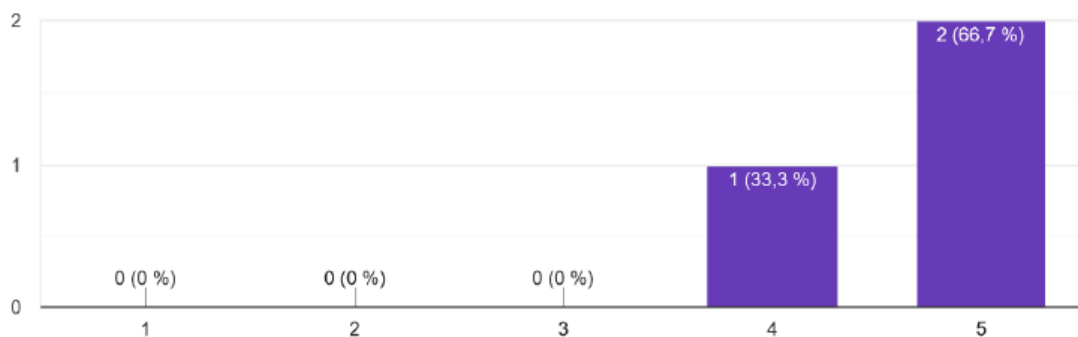


Ilustración 66 Ley de transparencia

grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por Infibagué

3 respuestas

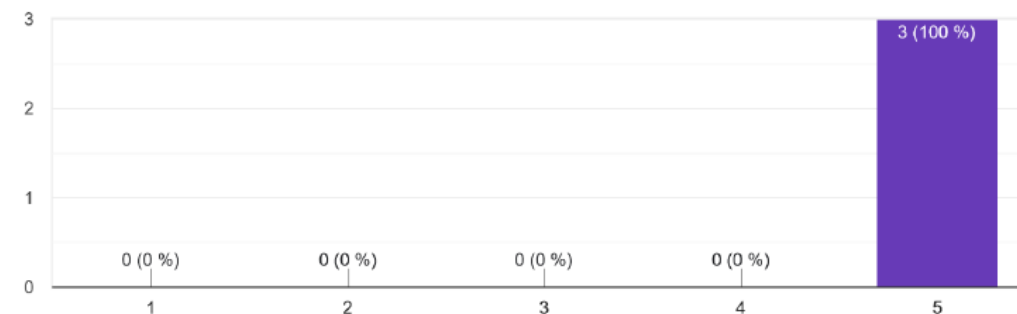


Ilustración 70 Grado de satisfacción

Los resultados evidencian una **calificación del 100% en nivel “Excelente”** en todos los criterios evaluados, relacionados con la **aplicación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública**, la **percepción del beneficio generado a la comunidad de Ibagué por los proyectos ejecutados**, el **cumplimiento de programas, metas e indicadores definidos en el Plan de Desarrollo Municipal**, el **aporte institucional al desarrollo de la ciudad** y el **grado de satisfacción general con el servicio prestado por el Instituto**.





## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

- b.** La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **ENTES DE CONTROL**



## ENTES GUBERNAMENTALES Y ENTES DE CONTROL

Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico a la Gobernación del Tolima, la Alcaldía municipal de Ibagué, Contraloría Municipal, Personería Municipal, Concejo Municipal de Ibagué; del cual desafortunadamente no fue obtenida ninguna respuesta.

	<b>Atención al Ciudadano :: INFibague</b> Muy buen día señores ENTES DE CONTROL Y GUBERNAMENTALES, reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué -	19 sept 2023, 18:17	☆
	<b>Atención al Ciudadano :: INFibague</b> Muy buen día señores Gobernacion del Tolima ENTES GUBERNAMENTALES, reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de	22 sept 2023, 11:01	☆
	<b>Atención al Ciudadano :: INFibague</b> Muy buen día señores Alcaldia de Ibague	22 sept 2023, 11:02	☆
	<b>Atención al Ciudadano :: INFibague</b> Reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, para el Instituto es muy importante contar con	22 sept 2023, 11:03	★

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

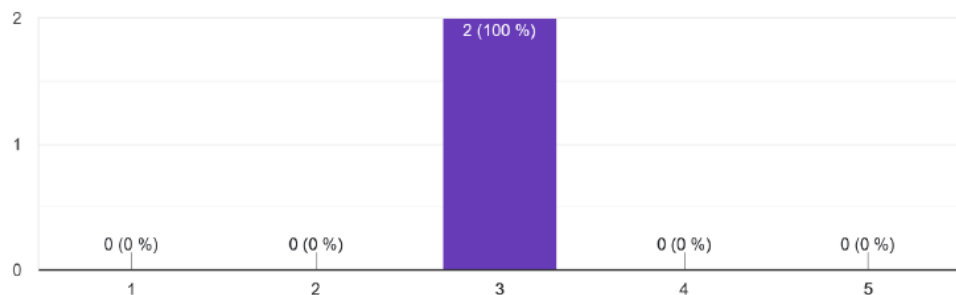
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **ORGANIZACIONES SINDICALES**



Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico de las 4 organizaciones sindicales inscritas en la entidad; se obtuvo respuesta de 2 de ellas reflejando los siguientes resultados

1. ¿Cómo Califica el cumplimiento por parte del Instituto, de lo definido en los acuerdos sindicales?

2 respuestas

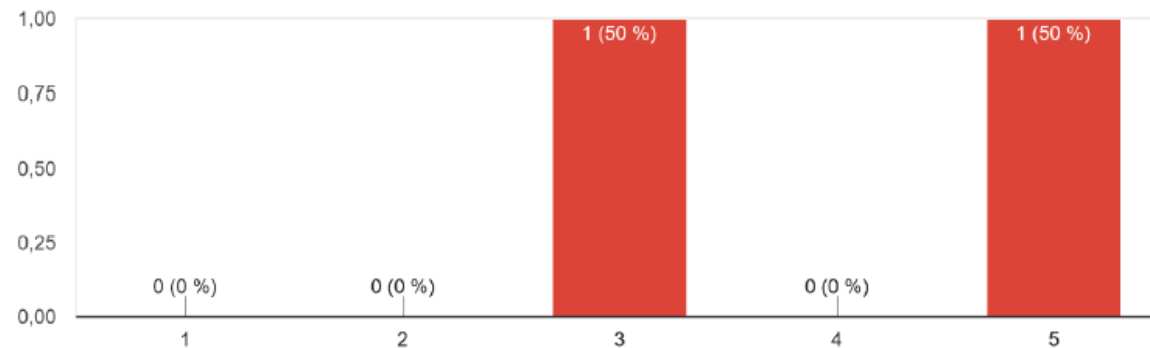


Los resultados evidencian que la totalidad de las organizaciones sindicales que respondieron la encuesta califican como **regular** el cumplimiento de los acuerdos sindicales por parte del Instituto. Esta percepción indica que, si bien existen avances parciales, **no se reconoce un nivel satisfactorio en la ejecución y seguimiento de los compromisos pactados**, lo cual puede generar tensiones en el relacionamiento laboral.

Para este caso las respuestas obtenidas se enmarcan en un 50/50 entre Excelente y Regular, por cual no es claro dar un diagnóstico de esta percepción.

2. ¿Cómo percibe el ambiente laboral en el Instituto?

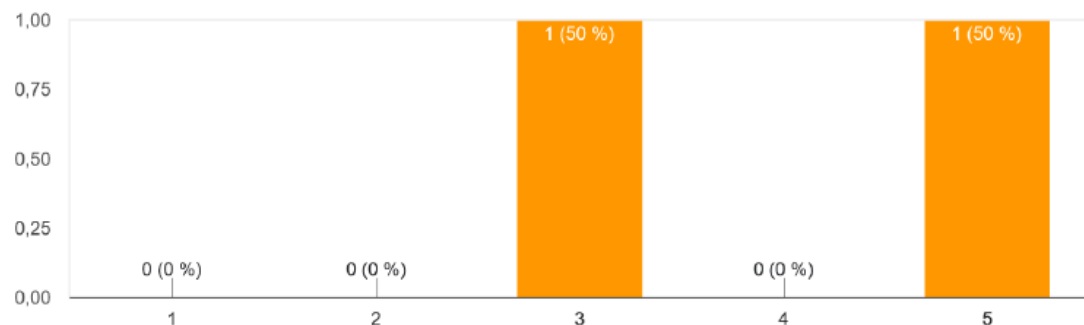
2 respuestas



Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico de las 4 organizaciones sindicales inscritas en la entidad; se obtuvo respuesta de 2 de ellas reflejando los siguientes resultados

4. ¿Cómo percibe la atención prestada por la alta gerencia de INFIBAGUÉ ante la solicitudes de las organizaciones sindicales?

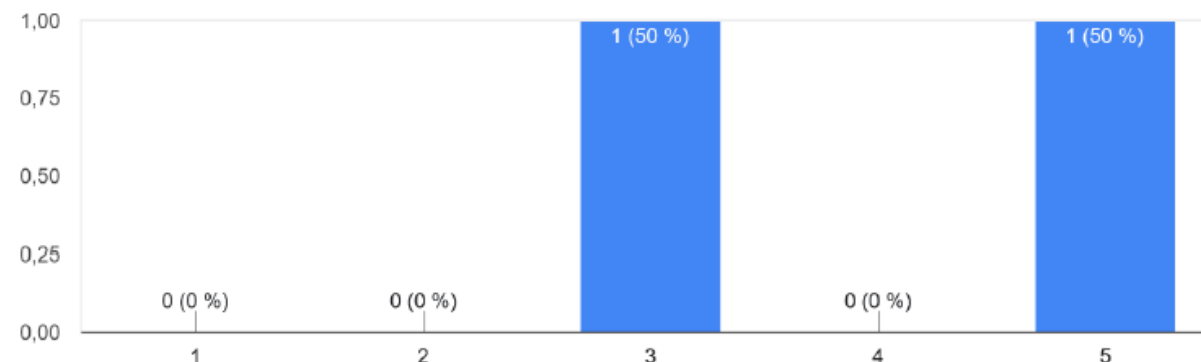
2 respuestas



Los resultados evidencian una percepción dividida frente a la atención brindada por la Alta Gerencia de INFIBAGUÉ a las solicitudes de las organizaciones sindicales, ya que el 50% de las respuestas la califican como excelente y el 50% como regular.

5. ¿Cómo percibe la comunicación con la alta gerencia y órganos directivos de INFIBAGUÉ?

2 respuestas



La percepción de la comunicación con la Alta Gerencia y los órganos directivos de INFIBAGUÉ presenta una distribución equitativa en los niveles de valoración, donde el 50% de las respuestas la califican como excelente y el 50% como regular.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

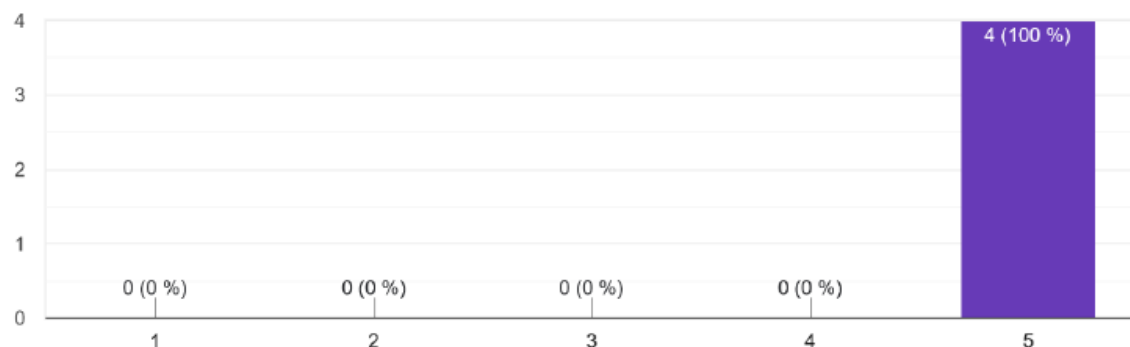
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **PROVEEDORES EXTERNOS**



Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico a 5 proveedores externos de la entidad; finalmente se obtuvo respuesta de 4 con un resultado general satisfactorio; es posible inferir que todos los aspectos evaluados fueron calificados en un nivel Excelente, lo que refleja una positiva relación con proveedores en términos legales y de comunicación.

¿La información Brindada por INFIBAGUE es clara, completa, oportuna y pertinente?

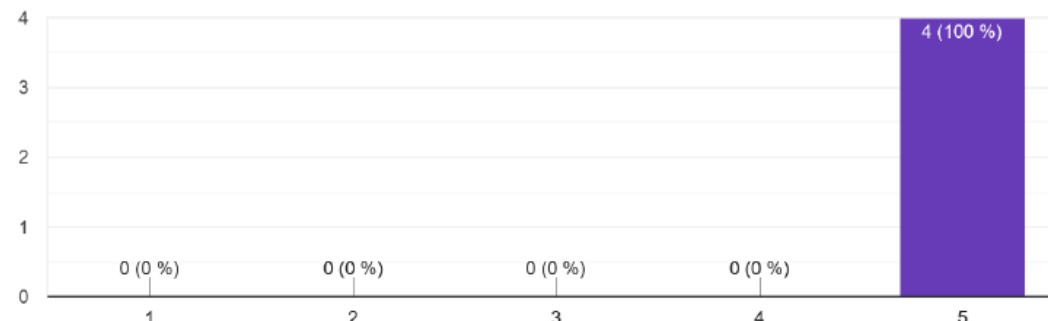
4 respuestas



Los resultados evidencian una **valoración altamente positiva**, dado que la totalidad de los aspectos evaluados fueron calificados en nivel **Excelente**.

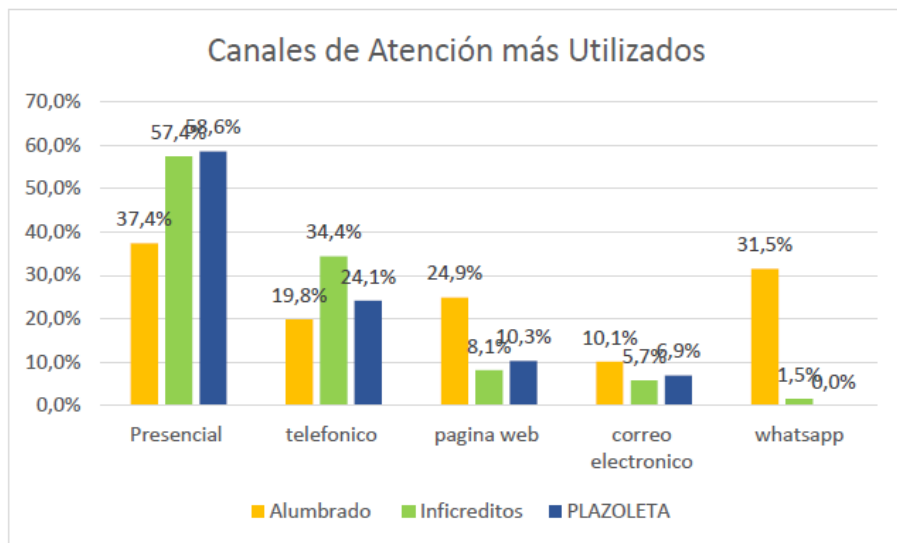
2. ¿Considera que la relación contractual establecida con INFIBAGUE, le ha generado beneficios a su empresa?

4 respuestas

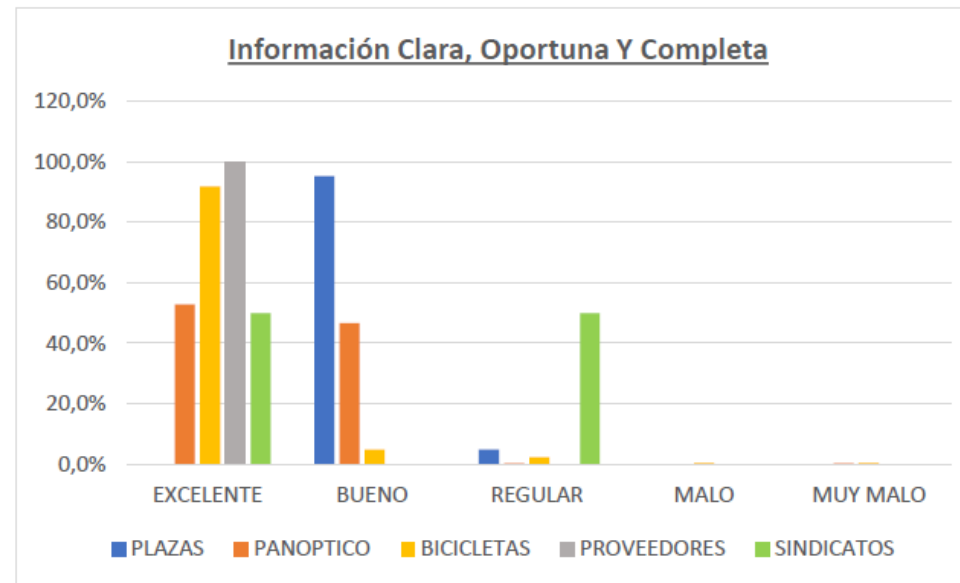


De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que los proveedores externos consideran que la **relación contractual establecida con INFIBAGUÉ ha generado beneficios para sus empresas**, toda vez que la totalidad de las respuestas se concentró en una valoración **Excelente**.

## ANALISIS RESULTADOS GENERALES

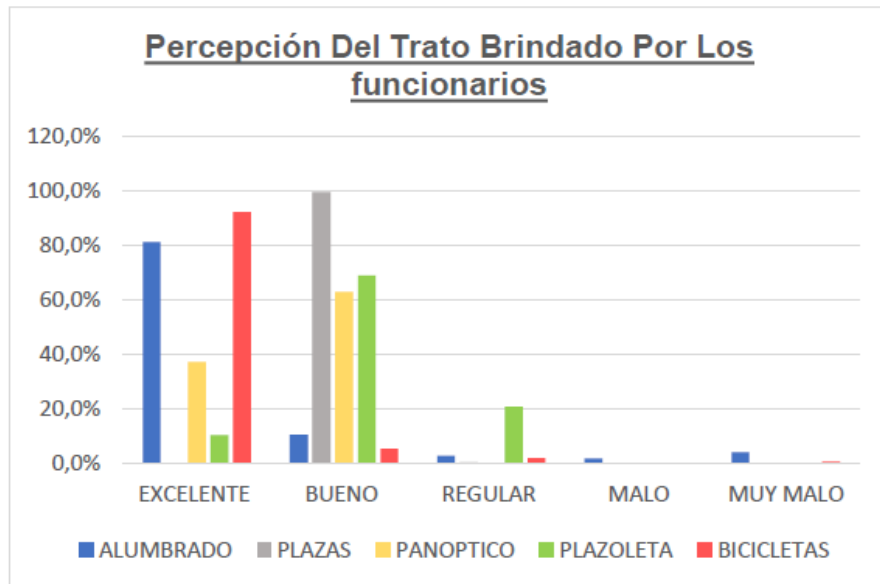


De acuerdo con los resultados consolidados, se evidencia que los **canales de atención presencial y telefónica** son los más utilizados por los usuarios de INFIBAGUÉ, independientemente del componente evaluado (Alumbrado Público, Infícreditos y Plazoleta). En particular, el canal **presencial** concentra los mayores porcentajes de uso, alcanzando aproximadamente **37,4 % en Alumbrado, 57,4 % en Infícreditos y 58,6 % en Plazoleta**, lo que refleja una marcada preferencia por la atención directa y personalizada.



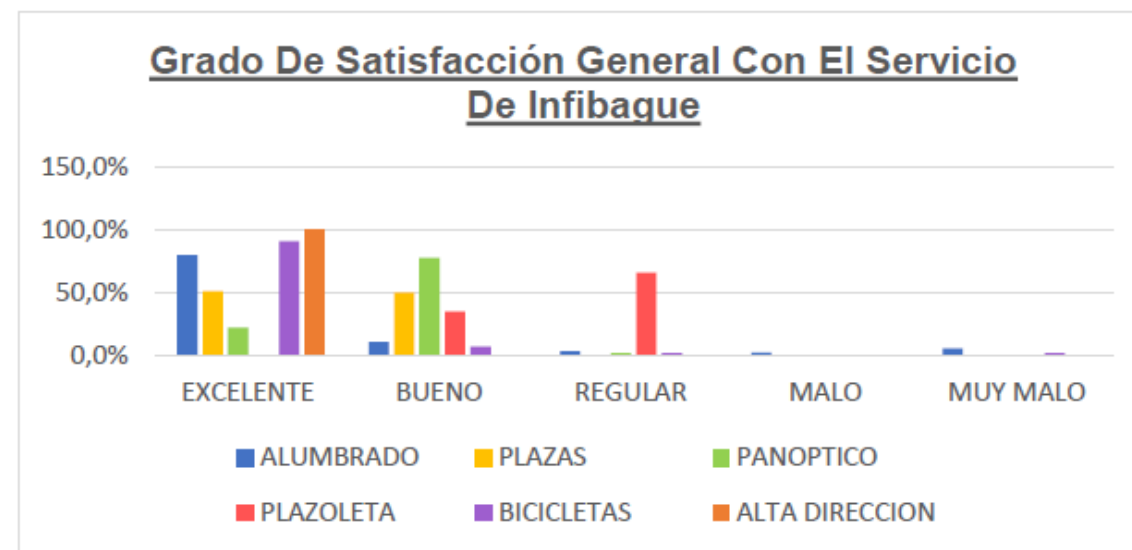
A partir de los resultados consolidados se evidencia que la percepción de los usuarios frente a la información suministrada por INFIBAGUÉ es predominantemente positiva. En los diferentes servicios evaluados se observa una mayor concentración de respuestas en los niveles **Excelente y Bueno**, lo cual indica que, en términos generales, la entidad brinda información clara, oportuna y pertinente para la atención de los requerimientos ciudadanos.

## ANALISIS RESULTADOS GENERALES



En los resultados se observa que la percepción de los usuarios frente al trato brindado por los funcionarios de INFIBAGUÉ es mayoritariamente positiva en todos los servicios evaluados.

En el servicio de **Alumbrado Público**, predomina la calificación **Excelente**, para los servicios de **Plazas y Panóptico**, la valoración se concentra principalmente en la categoría **Bueno**, en el caso de **Plazoleta**, se identifica una mayor dispersión en las respuestas, con presencia significativa de calificaciones en nivel **Regular**, por su parte, el servicio de **Bicicletas** presenta una percepción altamente favorable, concentrándose principalmente en la calificación **Excelente**.



De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el **grado de satisfacción general de los usuarios frente a los servicios prestados por INFIBAGUÉ es mayoritariamente positivo**, predominando la calificación **Excelente** en servicios como **Alumbrado Público, Bicicletas y Alta Dirección**, lo cual refleja una percepción favorable en términos de atención, calidad del servicio y cumplimiento institucional.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

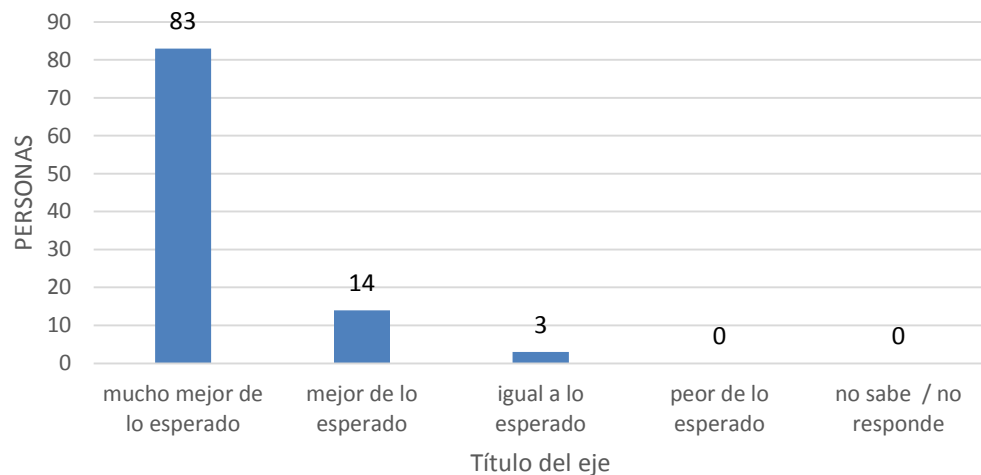
La encuesta de Clima y Cultura Organizacional del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE (FOR-AC 006), la cual tiene como finalidad:

- Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores de INFIBAGUE que permitan encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- Identificar las posibles fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados para INFIBAGUE.
- Evaluar el comportamiento de los funcionarios, la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.

**Metodología:** El proceso de medición de clima y cultura organizacional se lleva a cabo en las semanas comprendidas entre 9 y 11 de Octubre, esta medición se abordó con una población total de 100 funcionarios de los 140 (los cuales algunos del área operativa se encontraban ocupados colocando el alumbrado navideño), obteniendo un 71 % de la población encuestada, logrando un nivel de confianza de los resultados obtenidos.

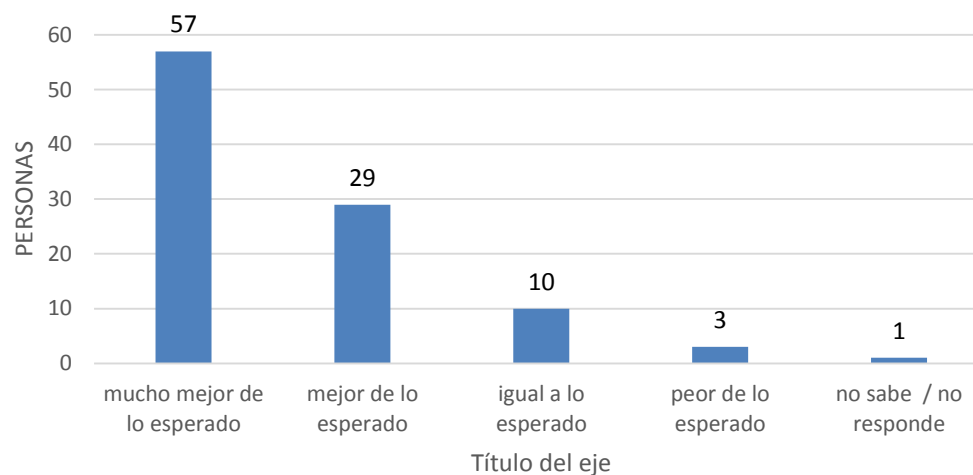


## AUSTERIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION



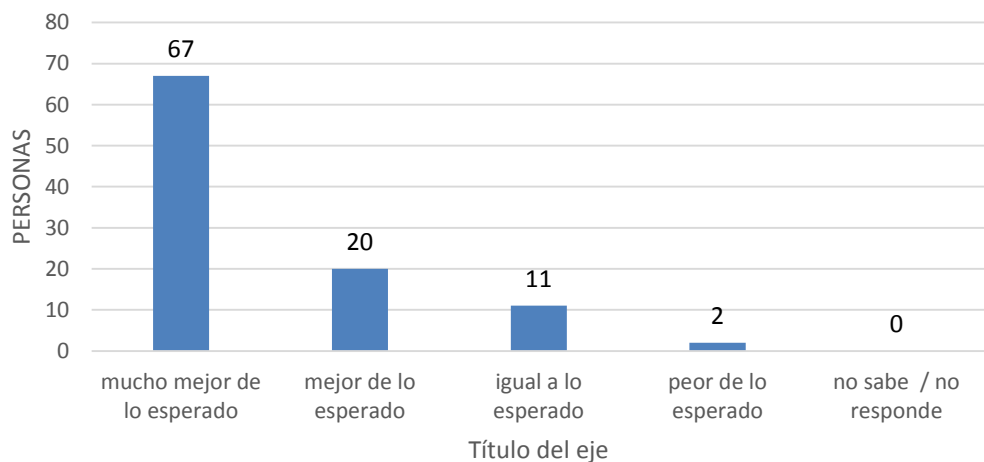
El análisis de los resultados de la encuesta evidencia una **valoración ampliamente positiva** por parte de los funcionarios respecto a las acciones relacionadas con la **austeridad y la lucha contra la corrupción**. La gran mayoría de los encuestados considera que los resultados han sido **mucho mejores de lo esperado**, mientras que un grupo menor señala que han sido **mejores de lo esperado**, lo que indica que las expectativas iniciales han sido superadas de manera significativa.

## EQUIDAD Y GENERO



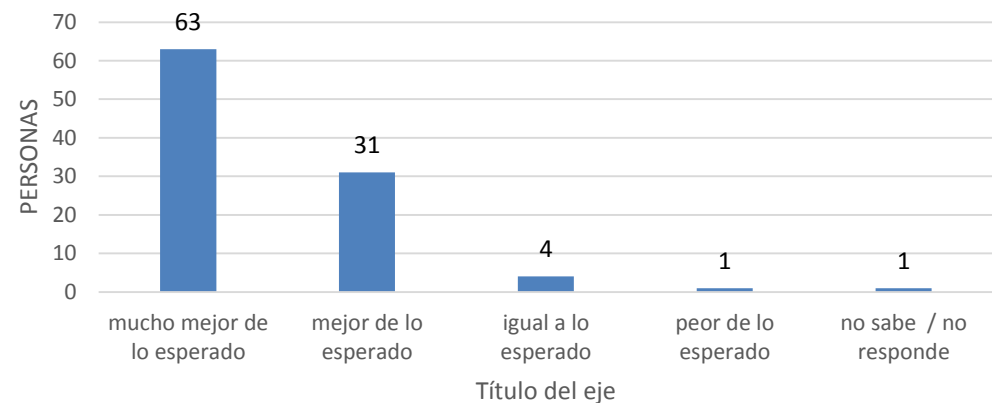
Los resultados de la encuesta en el componente de **equidad y género** reflejan una **valoración mayoritariamente positiva** por parte de los funcionarios. La mayor parte de los encuestados considera que las acciones implementadas en esta materia han sido **mucho mejores o mejores de lo esperado**, lo que indica que las iniciativas orientadas a promover la equidad y la igualdad de género han logrado **superar las expectativas iniciales de una proporción importante del personal**.

## CALIDAD DE VIDA LABORAL



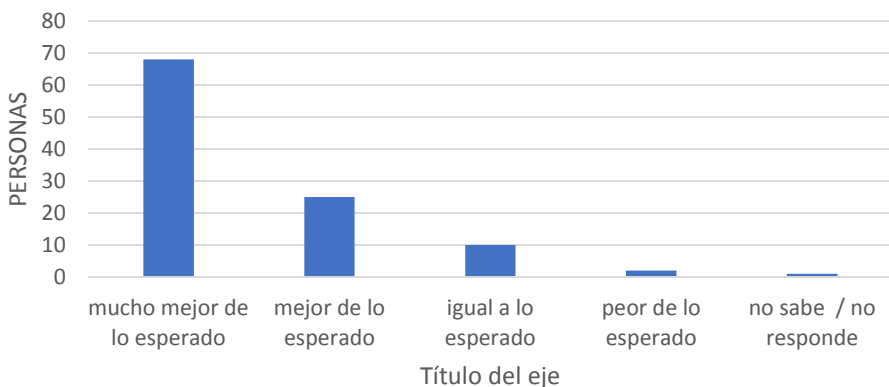
Los resultados relacionados con la **calidad de vida laboral** muestran una **percepción predominantemente positiva** entre los funcionarios encuestados. La mayoría considera que las condiciones o acciones implementadas en este ámbito han sido **mucho mejores de lo esperado**, mientras que otro grupo significativo las evalúa como **mejores de lo esperado**, lo que evidencia un **alto nivel de satisfacción con las medidas adoptadas para mejorar el bienestar laboral**.

## NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



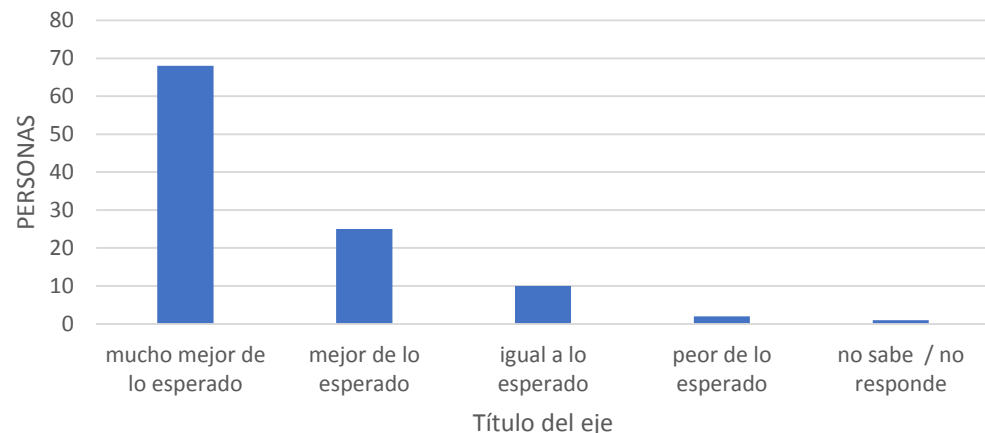
El gráfico correspondiente a **Normatividad, Procesos y Procedimientos** evidencia una valoración predominantemente positiva por parte de las personas encuestadas. De un total de **100 respuestas**, **63 personas** consideran que este aspecto es **mucho mejor de lo esperado**, mientras que **31 personas** lo califican como **mejor de lo esperado**. Esto indica que **el 94 % de los participantes percibe una mejora significativa** en relación con sus expectativas iniciales.

## CALIDAD Y ORIENTACION AL SERVICIO



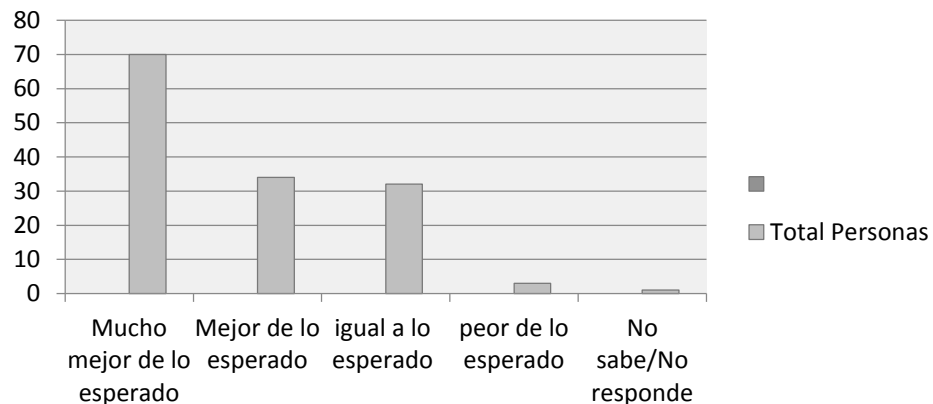
La calidad y orientación al servicio es una categoría altamente valorada por los funcionarios, 82 de los funcionarios consideran que es mucho mejor de lo esperado y otro grupo menor la califica como mejor de lo esperado. Esto refleja una percepción muy favorable en cuanto a la calidad del servicio y la atención al usuario, lo que sugiere que la institución ha logrado establecer una cultura de servicio orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios.

## RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO



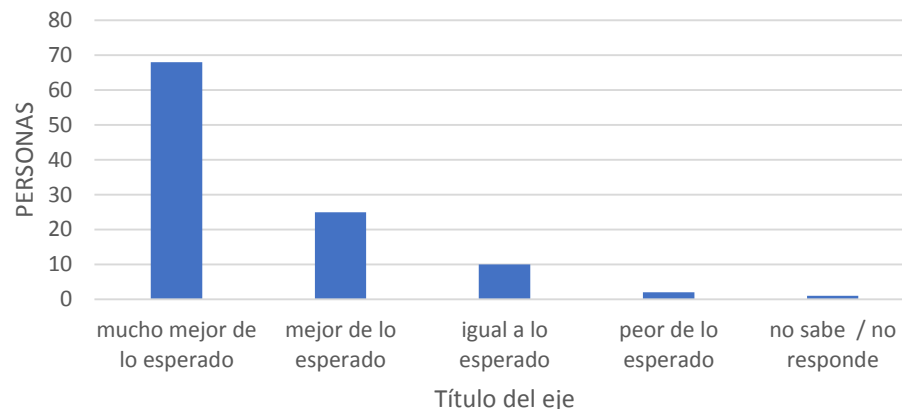
En cuanto al reconocimiento y desempeño, 65 de los funcionarios encuestados considera que esta categoría es mucho mejor de lo esperado. Esto se debe en gran medida a que perciben un reconocimiento efectivo por parte de sus jefes, así como una retroalimentación constructiva y adecuada sobre su desempeño laboral, lo que les permite crecer profesionalmente y mejorar su rendimiento.

## CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL



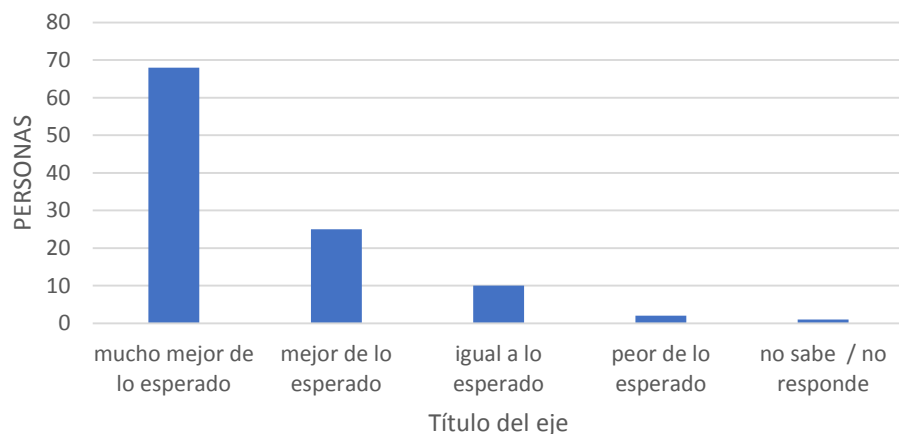
La valoración del plan anual de capacitación realizada por los funcionarios arroja resultados muy positivos, con un 55 de los encuestados considerando que es 'mucho mejor de lo esperado'. Esto se debe a que perciben que la forma de socialización de las capacitaciones es adecuada, que las capacitaciones son pertinentes y relevantes para sus necesidades, y que las actividades de celebración son variadas y enriquecedoras. Sin embargo es importante que los Directores, Jefes de Oficina brinden los espacios necesarios para que sus funcionarios asistan oportunamente a las capacitaciones.

## MEJORA Y CAMBIO



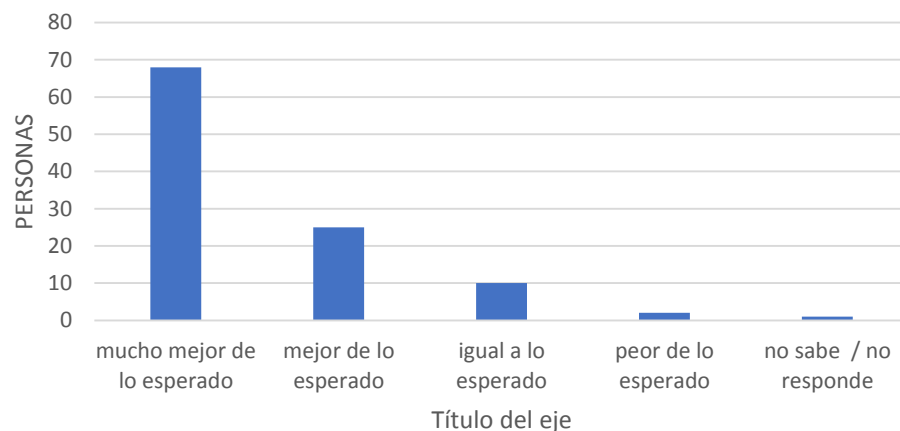
La percepción de los funcionarios sobre la mejora y el cambio en la organización es positiva. 72 de los encuestados considera que la organización ha mejorado mucho más de lo esperado, mientras que un porcentaje menor percibe que ha mejorado más de lo esperado. Esto sugiere que los funcionarios valoran y reconocen las acciones de mejora implementadas por la organización, lo que ha generado un aumento en la productividad y la eficiencia percibida.

## COMUNICACIÓN



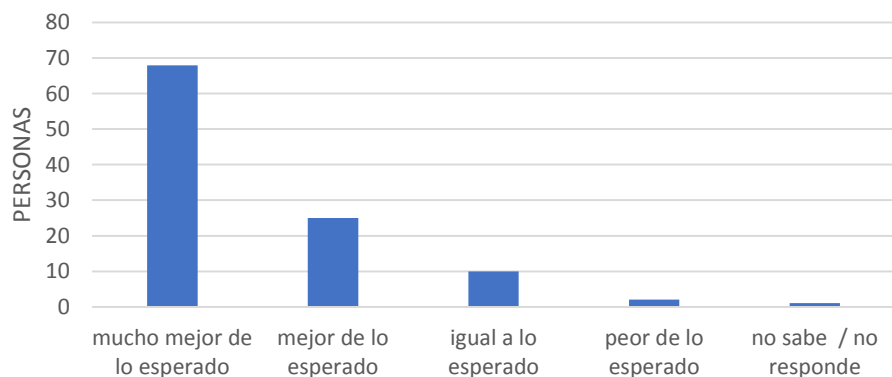
La comunicación en las diferentes áreas de la organización es percibida como efectiva por un gran número de funcionarios 68 personas consideran que la comunicación es adecuada, mientras que otro grupo menor la califica como mejor de lo esperado. En particular, los funcionarios destacan que reciben información clara y oportuna de parte de sus jefes sobre los objetivos y metas que deben alcanzar en sus áreas de responsabilidad, igualmente es de destacar las estrategias

## COLABORACION Y TRABAJO EN EQUIPO



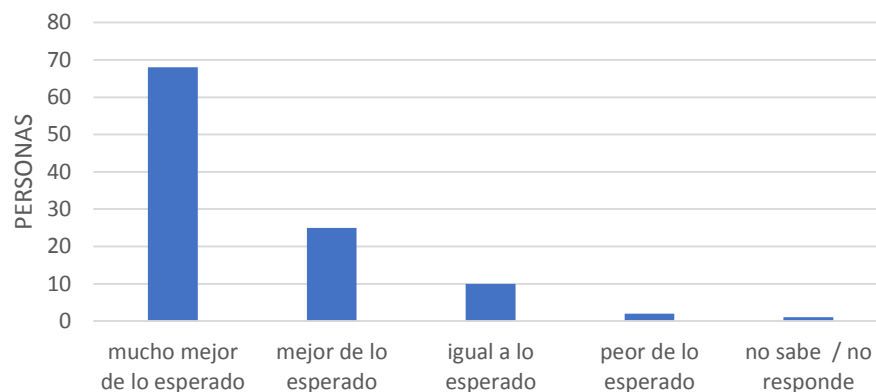
La colaboración y el trabajo en equipo son aspectos altamente valorados por los funcionarios, con 68 funcionarios refiriendo una percepción mucho mejor de lo esperado. Esto se asocia con una clara comprensión de la importancia del trabajo en equipo y su impacto positivo en el área, generando sinergias que mejoran la productividad, la innovación y la resolución de problemas más allá de lo que una sola persona podría lograr, fomentando un clima laboral positivo, motivación y sentido de pertenencia. Es crucial para el éxito empresarial, ya que combina conocimientos, aumenta la eficiencia y fortalece la capacidad de la organización para adaptarse y crecer.

## LIDERAZGO Y PARTICIPACION



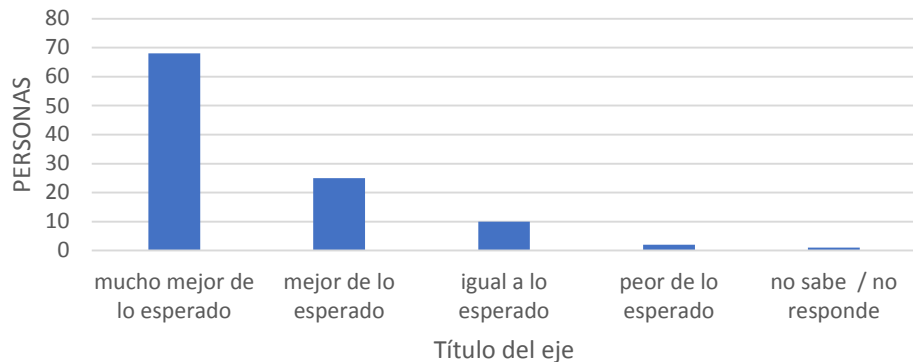
En cuanto a liderazgo y participación, los encuestados expresan una percepción muy positiva, con una mayoría considerando que el liderazgo es mucho mejor de lo esperado. Se destaca que los jefes demuestran características éticas y profesionales coherentes con las expectativas, el liderazgo participativo, un estilo donde el líder involucra activamente al equipo en la toma de decisiones y planificación, fomentando un ambiente colaborativo y democrático. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño porcentaje de los encuestados valora esta categoría como 'peor de lo esperado', lo que sugiere la necesidad de investigar más a fondo y implementar acciones de mejora para abordar estas preocupaciones.

## DISPONIBILIDAD DE RECURSOS



La categoría de disponibilidad de recursos obtuvo una valoración muy positiva por parte de los funcionarios encuestados 72 considera que la disponibilidad de recursos ha sido mucho mejor de lo esperado, esto se refiere específicamente a la pertinencia y disponibilidad del material necesario para el desarrollo de sus actividades y funciones, siendo crucial para la planificación y el éxito para la eficiencia operativa y la rentabilidad.

## AUSTERIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION



En cuanto a la austeridad y la lucha contra la corrupción, los resultados de la encuesta muestran una percepción muy positiva entre los funcionarios. 80 de los encuestados considera que INFIBAGUE ha superado sus expectativas en este aspecto, lo que se asocia con la percepción de que la institución es un ejemplo de transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos. Esto refleja un alto nivel de confianza en la gestión institucional y su compromiso con la integridad y la rendición de cuentas.

## RECOMENDACIONES:

- **Fortalecer el clima y la cultura organizacional:** Continuar implementando acciones de bienestar integral, como capacitación, incentivos y salario emocional, para mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios y fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador.
- **Análisis y mejora de áreas de oportunidad:** Identificar y abordar las áreas que no obtuvieron calificaciones altas en la encuesta, con el fin de generar mejoras que incrementen la satisfacción de los funcionarios y fortalezcan la institución.
- **Fomentar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva:** Desarrollar estrategias que promuevan la colaboración y la comunicación entre los equipos, para alcanzar los objetivos institucionales y mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión.
- **Oportunidades de Ascenso:** Las oportunidades de ascenso y promoción deben darse sin distinción de género, basándose en el principio de igualdad y no discriminación, un derecho fundamental promovido por leyes nacionales para asegurar que hombres y mujeres tengan el mismo acceso a desarrollo profesional, salarios equitativos y puestos de liderazgo, aunque en la práctica aún existen brechas de género y se requieren políticas activas para lograrlo.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**b.**

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
<p>Revisión del instrumento de medición de la satisfacción del Cliente Externo, de conformidad con los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión, para determinar si procede alguna oportunidad de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicionalmente, es importante utilizar los medios electrónicos para la recolección de información y otros escenarios de contacto con el ciudadano como las reuniones en los barrios, rendición de cuentas, etc.</li> </ul>	Abril a Julio de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y equipo de trabajo del proceso de atención al ciudadano
Realizar el plan de mejoramiento por componente para la encuesta de medición del Clima y Cultura Organizacional para la vigencia 2026.	Julio a octubre de 2026	Gestión Humana
Establecer los datos necesarios para la consolidación de la información necesaria para realizar la analítica de datos	Julio a octubre de 2026	Oficina Asesora de Planeación Institucional

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

C.

Resultados de la auditoría



**EFICACIA DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA:**  
**100 %**

(18 AUDITORÍAS PROGRAMADAS Y 18 REALIZADAS)  
23 Octubre al 15 de Diciembre del 2025

**Hallazgos positivos = 59%**  
**Hallazgos que requieren intervención = 41%**

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**d.** No conformidades, acciones correctivas y mejora continua

**FORTALEZAS- CONFORMIDADES- NO CONFORMIDADES – OBSERVACIONES – OP. MEJORA**

RESULTADOS AUDITORIA INTERNA 2025									
No	PROCESO	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OBSERVACIONES	LIDER AUDITORIA	HALLAZGOS POSITIVOS	HALLAZGOS NEGATIVOS
1	GESTION ESTRATEGICA	1	1	0	3	1	LINA ACOSTA	67%	33%
2	GESTION DEL SIG	3	2	0	5	2	VALENTINA OLIVEROS	58%	42%
3	GESTION DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	2	4	1	YOR OLAYA	88%	13%
4	GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	3	0	1	2	1	WILSON RODRIGUEZ	50%	50%
5	GESTION TECNOLOGICA Y TRANSFORMACION DIGITAL	3	1	2	2	1	CAROLINA MINA	50%	50%
6	GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION	2	3	2	4	2	ANA LUCIA RIVERA	55%	45%
7	GESTION OPERACIONES FINANCIERAS	0	3	2	5	1	LINA ACOSTA	73%	27%
8	GESTION PROMOCION Y DESARROLLO	2	2	1	5	2	MARIELA RODRIGUEZ	67%	33%
9	OPERACION ESQUEMAS EMPRESARIALES	1	5	0	5	0	LAURA URREGO	31%	69%
10	ATENCION AL CIUDADANO	2	1	1	3	2	JHON AGUILAR	67%	33%
11	GESTION CONTRACTUAL	0	1	2	3	3	YOR OLAYA	89%	11%
12	GESTION JURIDICA	0	4	0	4	1	LAURA URREGO	56%	44%
13	GESTION DOCUMENTAL	0	3	0	3	0	ANGELICA CARVAJAL	50%	50%
14	RECURSOS FISICOS	3	8	0	4	2	ANGELICA CARVAJAL	35%	65%
15	GESTION CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	0	4	3	ANNY GARZON	70%	30%
16	GESTION FINANCIERA	0	1	0	5	1	ANDRES LAMPREA	86%	14%
17	GESTION HUMANA	2	1	1	2	1	JHON AGUILAR	50%	50%
18	EVALUACION INDEPENDIENTE	0	2	2	4	1	ALEX TAFUR	71%	29%
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>67</b>	<b>25</b>	<b>172</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>

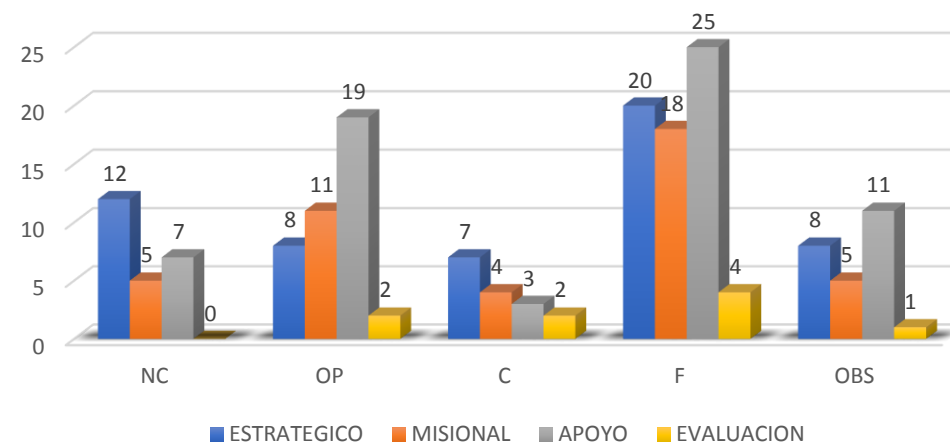
## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

d. No conformidades, acciones correctivas y mejora continua

**FORTALEZAS- CONFORMIDADES- NO CONFORMIDADES – OBSERVACIONES – OP. MEJORA**

Consolidado de NC, OP, C, F, OBS según Tipo de Proceso -Vigencia 2025

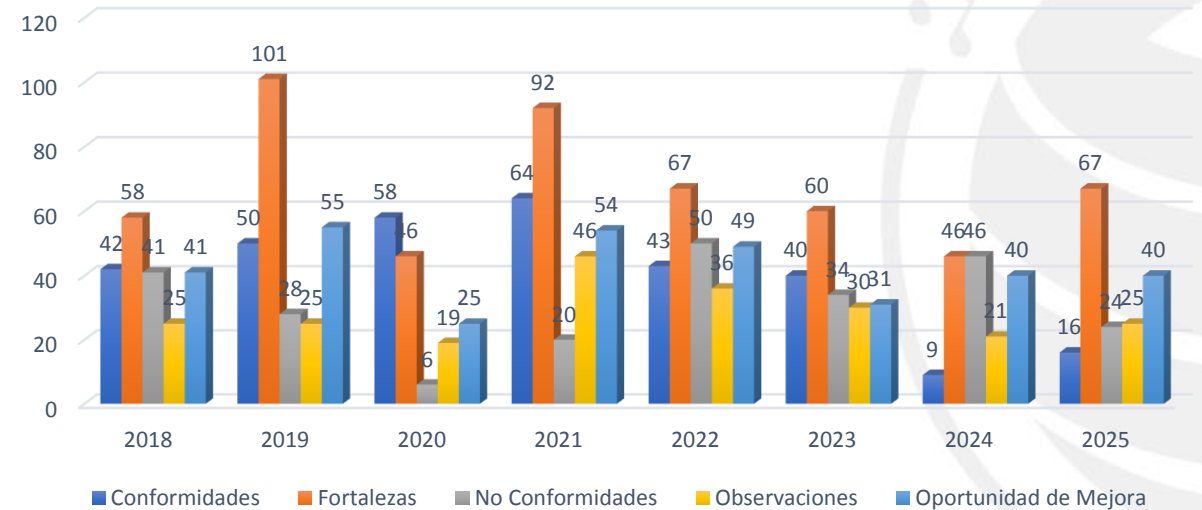
	NC	OP	C	F	OBS	TOTAL
ESTRATEGICO	12	8	7	20	8	55
MISIONAL	5	11	4	18	5	43
APOYO	7	19	3	25	11	65
EVALUACION	0	2	2	4	1	9
CONSOLIDADO TOTAL	24	40	16	67	25	172



# HISTORICO CONSOLIDADO

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Promedio
Conformidades	42	50	58	64	43	40	9	16	39,5
Fortalezas	58	101	46	92	67	60	46	67	66,87
No Conformidades	41	28	6	20	50	34	46	24	31,57
Observaciones	25	25	19	46	36	30	21	25	28,37
Oportunidad de Mejora	41	55	25	54	49	31	40	40	41,87
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>259</b>	<b>154</b>	<b>276</b>	<b>245</b>	<b>195</b>	<b>162</b>	<b>172</b>	<b>208,75</b>

## Analisis histórico de tendencias hallazgos auditorias internas 2018-2025



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**d.**

No conformidades, acciones correctivas y mejora continua

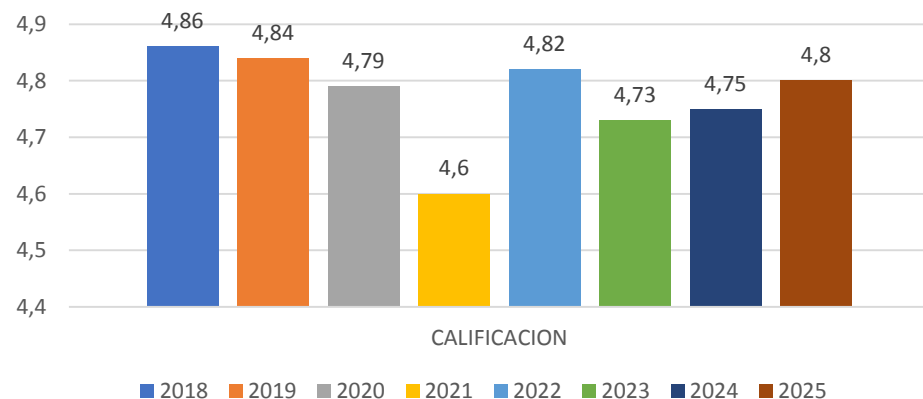
COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a la eficacia de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Noviembre 2025 a Mayo de 2026	Auditor líder, Oficina asesora de planeación y Auditores
Realizar el cierre de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Junio 2026 a Agosto de 2026	Auditor líder, Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Promover la cultura de la identificación, análisis y documentación de Acciones Correctivas y de Mejora que tomen en cuenta otras fuentes, además de las Auditorías Internas (Revisión por la Dirección, PQR, Desempeño de los procesos, Salidas No Conformes, etc.)	Permanente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

No	Auditor	Calificacion Auditoria 2025
1	YOR FREDY OLAYA PAVA	5
2	JHON CARLOS AGUILAR	4,94
3	FANNY YANETH GOMEZ PACHECO	4,17
4	ANNY PAOLA GARZON GUTIERREZ	4,11
5	LAURA URREGO	4,94
6	ANDRES LAMPREA ARROYO	5
7	DIEGO CAMILO SOLANO	5
8	VALENTINA OLIVEROS	4,88
9	MARIELA RODRIGUEZ	N/D
10	CAROLINA MINA PEREZ	4
11	ANGELICA CARVAJAL	4,94
12	ANA LUCIA RIVERA QUIÑONES	4,82
13	ALEX MAURICIO TAFUR	4,64
14	ANGELICA MARIA AVILA LAGUNA	5
15	LINA MARIA ACOSTA MORA	5
16	WILSON RODRIGUEZ	4,94
17	ALBEAR NIETO	4,76
18	CARLOS JAVIER CERON CALDERON	5
<b>TOTAL</b>		<b>4,8</b>



## HISTORICO CONSOLIDADO

Historico calificacion auditores internos 2018-2025



**PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN HISTORICO DE LOS AUDITORES: 4,77**

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	PROMEDIO
CALIFICACION	4,86	4,84	4,79	4,6	4,82	4,73	4,75	4,8	4,77

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### C.

#### Resultados de la auditoría

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecimiento de los procesos de socialización y apropiación de Requisitos del sistema Integrado de Gestión del Instituto.	Enero a Junio de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo.
Fortalecer las debilidades evidenciadas en los auditores internos que participaron en las Auditorías Internas, a partir de jornadas de sensibilización.	2 meses antes del Ciclo de Auditorías	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo.
Realizar una capacitación para auditores internos como Global Exemplar en la vigencia 2026.	Julio a Noviembre de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Director Administrativo
Programar el ciclo de Auditorías Internas para el SIG en la vigencia 2026	Marzo a Junio de 2026	Gerencia, auditor líder, representante de la Alta Dirección para MIPG

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

C.

### Resultados de la auditoría

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a la eficacia de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Noviembre 2025 a Marzo de 2026	Auditor líder, Oficina asesora de planeación y Auditores Líderes
Realizar el cierre de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Marzo 2026 a junio de 2026	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Promover la cultura de la identificación, análisis y documentación de Acciones Correctivas y de Mejora que tomen en cuenta otras fuentes, además de las Auditorías Internas (Revisión por la Dirección, PQR, Desempeño de los procesos, Salidas No Conformes, etc.)	Permanente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

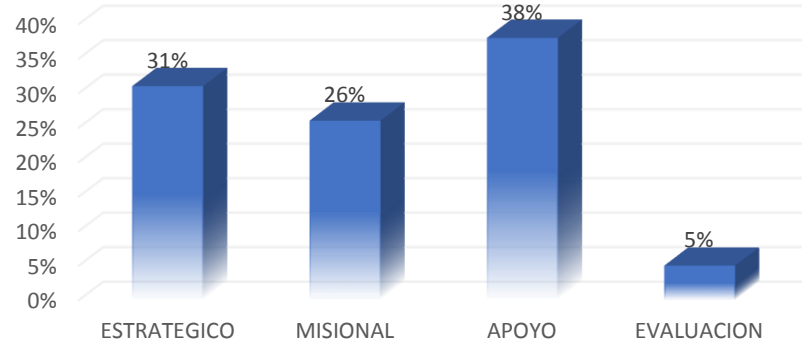
e.

Los resultados de seguimiento y medición

# INDICADORES DE GESTION

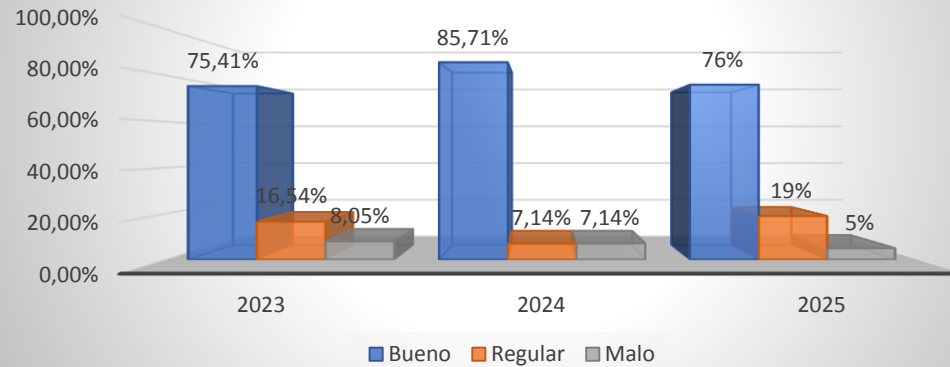


## CONSOLIDADO INDICADORES 2025



No	Tipo proceso	Numero indicadores
1	Estratégico	18
2	Misional	15
3	Apoyo	22
4	Evaluación	3
		<b>58</b>

### Analisis historico comportamiento Indicadores 2023-2024-2025



No	Comportamiento Indicadores	2023	2024	2025
1	Bueno	75,41%	85,71%	76%
2	Regular	16,54%	7,14%	19%
3	Malo	8,05%	7,14%	5%

# INDICADORES ESTRATEGICOS



PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Ejecucion del Plan de Desarrollo	72%	84%	85%	108%	100%	99%
	Cumplimiento de entrega planes de acción - Inversiones	95%	78%	100%	66%	90%	83%
	Ejecucion del plan de accion - inversiones	67%	93%	75%	97%	80%	97%
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	¿ SEGUIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS IMPLEMENTADO, EN BUSQUEDA DE LA VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	90%	70%	90%	65%	90%	100%
	EFICACIA DE LOS CONTROLES DISPUESTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS.	85%	103%	70%	98%	70%	49%
GESTIÓN DEL SIG	Efectividad del SIG	90%	71%	92%	67%	95%	98%
	Nivel de competencia o evaluación de los auditores internos	4,80	4,78	4,80	4,75	4,80	4,8
	Variación en el número de no conformidades del SIG	65%	43%	30%	23%	30%	25%
	Cumplimiento del PIGA	65%	44%	65%	83%	65%	95%
	Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual	N/R	N/R	90%	93%	92%	100%

PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	EFICIENCIA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS PARA EMISIÓN INTERNA Y EXTERNA	100%	94%	100%	237%	300	350
	MEDICIÓN DEL ALCANCE Y EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL DEL INSTITUTO	100%	100%	60%	148%	60%	104%
	EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	100%	100%	90%	111%	90%	90%
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	N/R	N/R	N/R	N/R	95%	94%
	EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	N/R	N/R	N/R	N/R	95%	97%
GESTIÓN DE TIC'S	IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL	60%	45%	80%	63%	80%	80%
	NIVEL DE EJECUCIÓN SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ERP	50%	33%	75%	68%	75%	75%
	SEGUIMIENTO A LOS CONTROLES DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	100%	54%	100%	54%	100%	100%

# INDICADORES MISIONALES



PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
<b>GESTIÓN DE OPERACIONES FINANCIERA</b>	Medir el cumplimiento de la Promoción del portafolio de operaciones financieras a los Entes territoriales, Departamentos y Municipios y sus Descentralizados, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta	12	12	12	12	N/R	N/R
	Medir el cumplimiento de la Promoción de Convenios y/o operadores para implementar el programa INFICréditos, con el fin de brindar apoyo para microempresarios del municipio de Ibagué y su área de influencia	12	12	N/R	N/R	N/R	N/R
	Eficacia de los Rendimientos en operaciones financieras (créditos de fomento, deuda pública, tesorería)	80%	181%	80%	101%	N/R	N/R
	Rendimientos y utilidades recaudados correspondiente a los fondos especiales, recursos propios y/o proyectos	80%	132%	90%	107%	98%	97%
	Actividades Planificadas y/o Promocionadas del programa Inficreditos	N/R	N/R	N/R	N/R	400	473
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS DE PROMOCION Y DESARROLLO</b>	ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL FUNCIONAMIENTO Y/O DOTACIÓN DEL COMPLEJO CULTURAL PANÓPTICO DE IBAGUÉ	70%	100%	100%	100%	100%	92%
	ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA OPERACIÓN SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS COMPARTIDAS	N/R	N/R	100%	100%	100%	94%
	ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE FERIAS EQUINA Y BOVINA EN EL MARCO DEL FESTIVAL FOLCLÓRICO COLOMBIANO	N/R	N/R	1	1	1	1

PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ORDENES DE SERVICIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO	85%	81%	85%	88%	85%	92%
	AHORRO ENERGETICO DE LOS PROCESOS DE MODERNIZACION	N/R	N/R	85%	55%	85%	62%
	INTERVENCION DE PARQUES Y ZONAS VERDES	95%	224%	100%	30%	100%	100%
	AMPLIACION DE COBERTURA SISTEMA DE ALUMBRADO	100%	71%	100%	90%	100%	152%
	MANTENIMIENTO DE LAS PLAZAS DE MERCADO	N/R	N/R	75%	93%	75%	67%
	ADJUDICACIÓN PUSTOS PLAZAS DE MERCADO	75%	72%	75%	104%	75%	75%
	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ORDENES DE SERVICIOS DE CONTROL VEGETAL DE ALUMBRADO PÚBLICO	N/R	N/R	85%	78%	85%	89%
	MANTENIMIENTO DEL RELLENO SANITARIO	85%	85%	75%	83%	75%	81%

PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
ATENCIÓN AL CIUDADANO	¿ DE CORRESPONDENCIA TRAMITADOS	70%	66%	70%	77%	80%	79%
	NIVEL DE SATISFACCION DE CLIENTE EXTERNO	80%	86%	89%	61%	89%	77%

# INDICADORES DE APOYO



PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN CONTRACTUAL	MEDICION DEL ALCANCE O COBERTURA EN LAS CAPACITACIONES DE NORMATIVIDAD CONTRACTUAL DE INFIBAGUE - EFECTIVIDAD	100%	200%	100%	90%	100%	83%
	CONTROL Y SEGUIMIENTO EN LAS ETAPAS DE LOS PROCESOS CONTRACTUALES (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL)	100%	100%	100%	99%	100%	97%
GESTIÓN JURÍDICA	DEFENSA JUDICIAL OPORTUNA DE LOS PROCESOS QUE SE ENCUENTRA VINCULADO EL INSTITUTO	65%	100%	70%	122%	70%	100%
	CAPACITAR A TODO EL PERSONAL EN LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO EN LOS TEMAS LEGALES	100%	100%	100%	100%	100%	75%
	RESPUESTA OPORTUNA DE LAS ACCIONES DE TUTELA NOTIFICADAS Y EMITIDAS POR EL INSTITUTO	N/R	N/R	70%	100%	70%	100%

PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN FINANCIERA	SOLIDEZ FINANCIERA A CORTO PLAZO	3	8	16	10	16	10
	INDICE DE ENDEUDAMIENTO	1%	5%	9%	9%	9%	8%
	RAZON DE COBERTURA DE INTERESES	1,8	1,06	14	2,5	14	4,9
	CONTROL O EFICACIA DE LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS	19,0%	37,8%	30,0%	38%	30,0%	47%
	RENTABILIDAD DEL ACTIVO-ROA	0,0100	0,0064	0,0150	0,0462	0,0150	0,0018
	MEDIR EL COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS Y LOS GASTOS DEL INSTITUTO	85%	106%	100%	65%	100%	56%
	RECUPERACION DE CARTERA Y COBRANZA	90%	75%	100%	439%	100%	111%
	RECUPERACION DE CARTERA PROPIA DEL INSTITUTO	3,0%	2,3%	3,0%	6,47%	3%	0,55%
GESTIÓN HUMANA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE EL PLAN DE BIENESTAR (salario emocional) - ESTIMULOS E INCENTIVOS-	N/R	N/R	90%	67%	90%	70%
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y PERTINENCIA DE CAPACITACIONES	N/R	N/R	90%	90%	90%	81%
	Nivel de Cumplimiento y satisfacción Plan de Estimulos e incentivos	N/R	N/R	N/R	N/R	70%	102%

# INDICADOR EVALUACION



PROCESO	INDICADOR	2023		2024		2025	
		META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO	META	CUMPLIMIENTO
<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA	100%	95%	100%	100%	100%	100%
	CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PLANTEADAS.	87%	83%	87%	87%	87%	25%
	IMPACTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS	87%	88%	87%	87%	87%	94%

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

e.

Los resultados de seguimiento y medición

**INDICADORES  
SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL  
TRABAJO**

## INDICADORES MINIMOS SG-SST RESOLUCIÓN 0312 DEL 13 DE FEBRERO DE 2019

Nombre del indicador	Definición	Fórmula	Periodicidad Mínima
<b>Frecuencia de accidentalidad</b>	Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el mes	$(\text{Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes} / \text{Número de trabajadores en el mes}) * 100$	Mensual
<b>Severidad de accidentalidad</b>	Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el mes	$(\text{Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes} + \text{número de días cargados en el mes} / \text{Número de trabajadores en el mes}) * 100$	Mensual
<b>Proporción de accidentes de trabajo mortales</b>	Número de accidentes de trabajo mortales en el año	$(\text{Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año} / \text{Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año}) * 100$	Anual
<b>Prevalencia de la enfermedad laboral</b>	Número de casos de enfermedad laboral presentes en una población en un periodo de tiempo	$(\text{Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo "Z"} / \text{Promedio de trabajadores en el periodo "Z"}) * 100.000$	Anual
<b>Incidencia de la enfermedad laboral</b>	Número de casos nuevos de enfermedad laboral en una población determinada en un periodo de tiempo	$(\text{Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo "Z"} / \text{Promedio de trabajadores en el periodo "Z"}) * 100.000$	Anual
<b>Ausentismo por causa médica</b>	Ausentismo es la no asistencia al trabajo, con incapacidad médica	$(\text{Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes} / \text{Número de días de trabajo programados en el mes}) * 100$	Mensual

# INDICADORES SST

Límites del Indicador	BUENO <= 4,90			Regular >= 4,91 y <8						MALO >=09			TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
FRECUENCIA ACCIDENTES													
No de accidentes de trabajo	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	2	1	19
No de Trabajadores de Planta Permanente	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
No de Trabajadores de Planta Temporal	120	120	120	120	119	121	121	121	91	91	91	91	124
No de Contratista Directos por Orden de Prestación de Servicios	10	40	48	85	87	88	90	90	282	282	282	282	220
No de Contratista de Empresa leilor world	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
No de trabajadores en el mes, Planta Permanente, Planta Temporal, Contratistas Directos.	184	214	224	259	260	263	265	267	427	427	427	427	238
INDICE DE FRECUENCIA	1,09	0,47	0,89	0,39	0,38	0,38	0,38	0,75	0,23	0,94	0,47	0,23	7,97

## FRECUENCIA ACCIDENTES 2021-2025



Numero de accidentes: 19 accidentes  
 Índice de frecuencia: 7,97 **REGULAR**  
 Información con corte a Dic 2025

Límites del Indicador	BUENO <=180			REGULAR >=181 y <=200				MALO >=201					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Número de días de incapacidad por accidente de trabajo	12	6	10	0	5	5	30	30	59	39	28	5	229
Número de días cargados en el mes	21	20	20	20	21	18	23	19	22	22	18	21	245
Número de trabajadores en el mes	184	214	224	259	260	263	265	267	427	427	427	427	304
INDICE DE SEVERIDAD	18	12	13	8	10	9	20	18	19	14	11	6	156

## SEVERIDAD ACCIDENTES 2021-2025

**101**  
DIAS  
2021

**252**  
DIAS  
2022

**245**  
DIAS  
2023

**93**  
DIAS  
2024

**229**  
DIAS  
2025

Numero de días de incapacidad por accidentes de trabajo: **229 Días**  
 Índice de severidad: **156 BUENO**  
 Información con corte a Dic 2025

Limites del Indicador	BUENO 0 Accidentes Mortales			REGULAR 1 Accidente Mortal			MALO 2 Accidentes Mortales						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
<b>MORTALIDAD ACCIDENTES</b>													
No de accidentes de trabajo mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de accidentes de trabajo	2	1	2	1	1	1	1	2	1	5	2	0	19
<b>MORTALIDAD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Numero de casos por enfermedad laboral:  
 0 casos  
 Índice de Mortalidad: 0 **BUENO**  
 Información con corte a Dic 2025

Limites del Indicador	BUENO 0			REGULAR >=1 y <8						MALO >=9			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
N° casos nuevos EL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N° casos antiguos EL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Promedio total trabajadores	184	214	224	259	260	263	265	267	427	427	427	427	304
<b>PREVALENCIA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Numero de casos nuevos por enfermedad laboral: 0 casos**

**Numero de casos antiguos por enfermedad laboral: 0 casos**

**Índice de Prevalencia: 0 BUENO**

Información con corte a Dic 2025

Límites del Indicador	BUENO 0			REGULAR >=1 y <8						MALO >=9 Y <15			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
INCIDENCIA EL													
N° casos nuevos EL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Promedio total trabajadores	184	214	224	259	260	263	265	267	427	427	427	427	304
INCIDENCIA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0

**Numero de casos nuevos por enfermedad  
laboral: 0 casos**

**Índice de Incidencia: 0 BUENO**

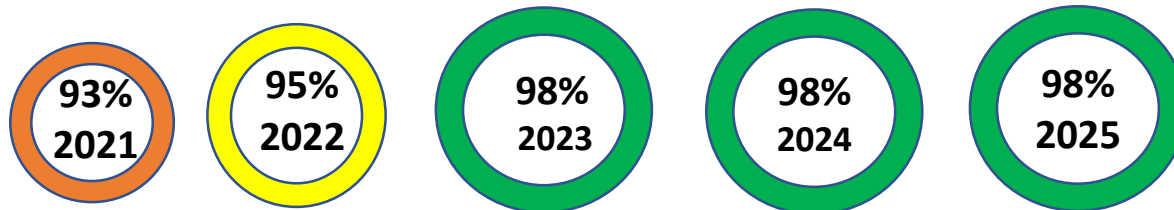
Información con corte a Dic 2025

Limites del Indicador	BUENO <4%			REGULAR >5% y <8%				MALO >9%					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
<b>AUSENTISMO</b>													
N° días ausencia incapacidad laboral	12	6	10	0	5	5	30	30	59	39	28	5	229
N° días ausencia incapacidad comun	8	16	147	10	12	0	0	0	20	138	5	8	364
N días ausencia incapacidad accidente vial	16	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	60
N° Días de trabajo programados en el mes	3906	4536	3296	4220	5166	4482	5786	6180	8710	9024	8253	7920	71479
<b>AUSENTISMO</b>	0,51	0,49	4,76	0,24	0,33	0,11	0,52	0,49	0,91	1,96	0,40	0,16	0,86

Numero de días ausencia incapacidad  
 laboral: **229** casos  
 Numero de días ausencia incapacidad  
 común: **364** casos  
 Numero de días ausencia incapacidad  
 accidente vial: **60**  
 Índice de ausentismo: **0,86 BUENO**  
 Información con corte a Dic 2025

Limite del Indicador (Rango de evaluación)	BUENO >= 90 %					Regular < =89 % y > 74%				MALO < a 75%			
Cumplimiento deL Plan de Trabajo Anual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Actividades ejecutadas	32	39	26	29	28	25	23	24	24	25	26	22	323
Actividades programadas	32	39	26	29	28	27	23	26	26	25	26	22	329
<b>Cumplimiento del Indicador</b>	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	92%	92%	100%	100%	100%	98%

## HISTORICO CUMPLIMIENTO PLAN DE SST 2021-2025



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

e.

Los resultados de seguimiento y medición

# INDICADORES GESTION AMBIENTAL





## 1. Programa cuidamos el agua

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES				
PROYECTOS Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	EVIDENCIA
<b>1. PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA</b>				
EFICACIA ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y/O DE SOCIALIZACIÓN	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de actividades de educativas y/o de socialización realizadas)/(Total de actividades planeadas) X 100	70%	Plan de capacitación SGA registro de asistencia
CUMPLIMIENTO DE INSPECCIONES	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de inspecciones realizadas)/(Total de inspecciones planeadas) X 100	80%	Informe de inspecciones
REDUCCIÓN O AUMENTO EN EL CONSUMO DEL AGUA	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	% de reducción en el consumo registrado frente al trimestre anterior	5%	Registro consumo de agua por año
EFICACIA EN LA GESTIÓN DE ELIMINACIÓN DE CONTADORES PROMEDIADOS	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL- DIRECCION ADMINISTRATIVA	(No. de contadores promediados suspendidos)/(Total de contadores promediados) X 100	50%	Informe de suspensión de contadores promediados cobrados a Infibague

%  
CUMPLIMIENTO

95%

100%

ND

ND

## Programa cuidamos el agua

CAMI La 60	CONSUMO 2023	CONSUMO 2024	CONSUMO 2025
INFIBAGUE OFICINAS 30379	371	253	<b>251</b>
CALLE 60 INFIBAGUE 98679	15	15	<b>14</b>
Panóptico	247	247	
Calle 60 - entrada Vehicular porto 92286	371	51	100
CALLE 60 - ESQUINA INFIBAGUE 98677	374	117	100

PLAZAS DE MERCADO	CONSUMO 2023	CONSUMO 2024	CONSUMO 2025
PLAZA LA 14 BAÑOS DEBAJO DEL PLANCHON 72166	952	952	952
PLAZA LA 21 PABELLON CALZADO 72162	125	127	135
PLAZA LA 28 CLL 28 ENTRE 4B Y 4C 23111	51	127	135
SECTOR PESCA 86941	6	0	0
PLAZA EL JARDIN POZETA Y ORINAL 115491	270	186	98
PLAZA EL JARDIN 113881	141	132	39
PLAZA EL JARDIN 72167	467	443	412

# HISTORICO CONSOLIDADO

## Programa cuidamos el agua

### Retos 2026

- Se debe reiterar los medidores que están pendientes de cambio o que siguen marcando igual
- Consumo relacionado solamente con el personal de planta
- Solicitar al IBAL las mediciones reales.
- Implementar nuevas tecnologías en los baños de ahorro y agua.
- Mantenimiento a rejillas del instituto

## 2. Programa cuidamos la energía

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES				
PROYECTOS Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	EVIDENCIA
<b>2. PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL ENERGIA</b>				
EFICACIA ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y/O DE SOCIALIZACIÓN	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de actividades de educativas y/o de socialización realizadas)/(Total de actividades planeadas) X 100	70%	Plan de capacitacion SGA registro de asistencia
CUMPLIMIENTO DE INSPECCIONES	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de inspecciones realizadas)/(Total de Inspecciones planeadas) X 100	80%	
REDUCCIÓN O AUMENTO EN EL CONSUMO DE ENERGIA	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	% de reducción en el consumo registrado frente al trimestre anterior	5%	Registro consumo de energia por año

%  
CUMPLIMIENTO

95%

100%

ND

## 2. Programa cuidamos la energía

CAMI La 60	CONSUMO 2023 en kw	CONSUMO 2024 en kw	CONSUMO 2025 en kw
240156 ALMACEN Y TALLER INFIBAGUE	2491	2910	<b>3013</b>
257542 OFICINA INFIBAGUE	5459	6850	<b>6703</b>
295604 ARCHIVO INFIBAGUE	642	712	923
<b>total</b>	<b>8.592</b>	<b>10.472</b>	<b>10.639</b>

## 2. Programa cuidamos la energía



### 3. Programa Gestión Integral de Residuos Sólidos

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES				
PROYECTOS Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	EVIDENCIA
<b>3. PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>				
EFICACIA ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y/O DE SOCIALIZACIÓN	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de actividades de educativas y/o de socialización realizadas)/(Total de actividades planeadas) X 100	70%	Plan de capacitacion SGA registro de asistencia
CUMPLIMIENTO DE INSPECCIONES	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de inspecciones realizadas)/(Total de Inspecciones planeadas) X 100	80%	Informe de inspecciones
TOTAL DE RESIDUOS APROVECHABLE	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(Total en Kg de Residuos aprovechables)/(Total de los residuos generados en la Entidad) X 100	50%	Registro de residuos aprovechables
CONSTRUCCION DEL CENTRO DE ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS ORDINARIOS DE LA CAMI DE LA 60	ALTA GERENCIA – GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(Centro de acopio proyectado / centro de acopio construido) x 100	100%	Proceso de construcción del centro de acopio ejecutado y liquidado.

%  
CUMPLIMIENTO

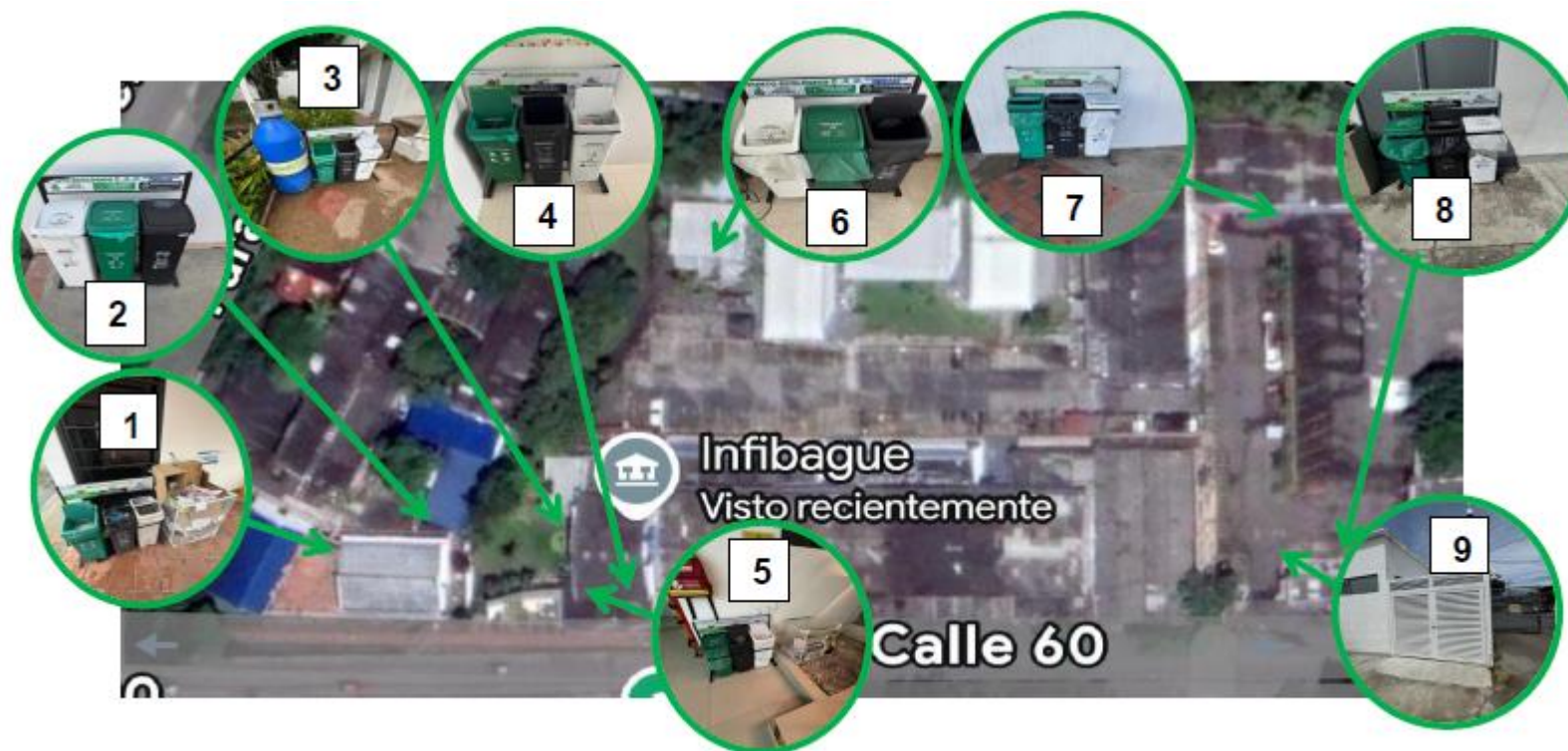
100%

100%

100%

100%

### 3. Programa Gestión Integral de Residuos Sólidos



- 1) Módulo 2 áreas comunes
- 2) Módulo 2 control vegetal
- 3) Módulo 1 piso 1 áreas comunes (frente a sala de juntas)
- 4) Módulo 1 piso 1 baños
- 5) Módulo 1 sótano
- 6) Auditorio
- 7) Exterior almacén general
- 8) Exterior taller alumbrado publico
- 9) Cuarto de almacenamiento temporal de residuos sólidos

### 3. Programa Gestión Integral de Residuos Solidos



### 3. Programa Gestión Integral de Residuos Solidos

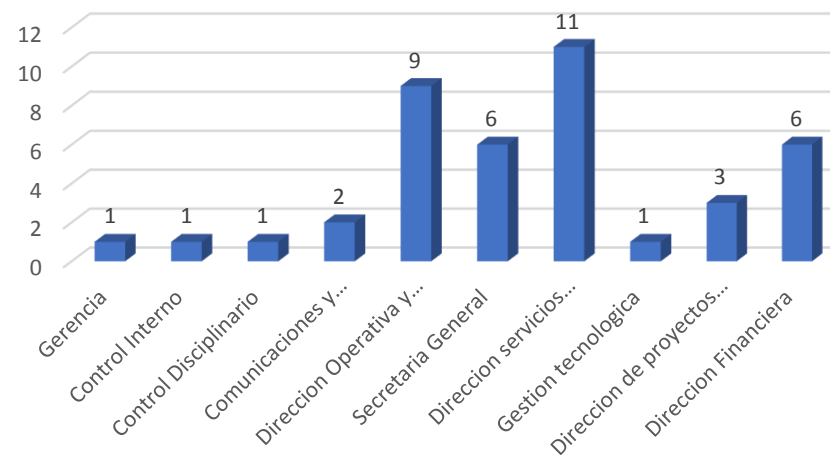


<p> <b>RESIDUOS NO APROVECHABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Servilletas usadas</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Icopor contaminado</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Empaques sucios</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Vasos desechables (Agua - Cafe)</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Papel higienico</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> No arrojar residuos organicos y aprovechables</p>	<p> <b>RESIDUOS ORGANICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Cascaras de fruta</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Restos de comida</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Cascaras de huevo</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Residuos de cafe</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Residuos vegetales</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> No arrojar aprovechables y no aprovechables</p>
<p> <b>RESIDUOS APROVECHABLES</b> UNICAMENTE LIMPIOS Y SECOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Papel y carton limpios</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Botellas y envases plasticos</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Latas y vidrio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> No servilletas</li> <li><input type="checkbox"/> No residuos organicos</li> <li><input type="checkbox"/> No empaques sucios</li> </ul>
<p><small>Separación obligatoria - Código nacional de colores (Resolucion 2164 de 2019)</small></p>	

### 3. Programa Gestión Integral de Residuos Solidos

procesos	cantidad tóner			total		
	ene- sep	oct	dic	sub total	total	
gerencia general	1	0	0	1	1	
planeación institucional	0	0	0	0	0	
oficina de control interno de gestión	1	0	0	1	1	
oficina de control disciplinario	1	0	0	1	1	
comunicaciones y	Comunicaciones	0	0	0	0	
participación ciudadana	atención al ciudadano	0	0	0	9	
dirección operativa y comercial	área administrativa	2	0	0		
	alumbrado publico	2	1	0		
	plazas de mercado	2	1	1		
	unidad parques y zonas verdes	0	0	0		
secretaria general	gestión jurídica	4	1	1	6	6
dirección servicios administrativos	gestión contractual	5	0	0	5	11
	gestión humana y sst					
	gestión documental	0	0	0	0	
	área administrativa	0	0	0	0	
	almacén general	5	0	1	6	
gestión tecnológica y transformación digital	0	0	1	1	1	
dirección de proyectos y servicios financieros	servicios financieros	0	0	0	0	3
	gestión de proyectos	2	0	1	3	
dirección financiera	operaciones de tesorería	1	0	0	1	6
	contabilidad	1	1	0	2	
	presupuesto	0	0	0	0	
	dirección	0	0	0	0	
	gestión cobro	3	0	0	3	
of gestión riesgos	1	0	0	1	1	
TOTAL		31	4	5	40	40

CONSUMO TONNER VIGENCIA 2025



## 4. Programa cuidamos el papel

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES				
PROYECTOS Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	META ANUAL	EVIDENCIA
<b>4. PROGRAMA DE CERO PAPEL</b>				
EFICACIA ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y/O DE SOCIALIZACIÓN	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de actividades de educativas y/o de socialización realizadas)/(Total de actividades planeadas) X 100	70%	Plan de capacitacion SGA registro de asistencia
CUMPLIMIENTO DE INSPECCIONES	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	(No. de inspecciones realizadas)/(Total de Inspecciones planeadas) X 100	80%	—
REDUCCIÓN O AUMENTO EN EL CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL	% de reduccion en el consumo registrado frente al trimestre anterior	10%	Registro consumo de resmas de papel por año —

%  
CUMPLIMIENTO

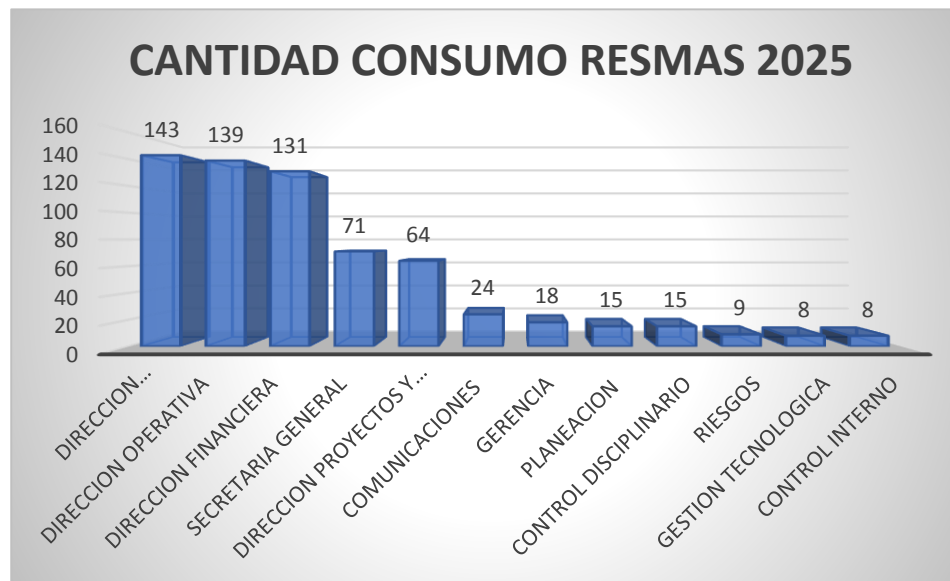
100%

100%

ND

## 4. Programa cuidamos el papel

procesos	cantidad resmas			total		
	ene - sep	oct	dic	sub total	total	
gerencia general	14	4	0	18	18	
planeación institucional	9	2	4	15	15	
oficina de control interno de gestión	5	0	3	8	8	
oficina de control disciplinario	14	1	0	15	15	
comunicaciones y participación ciudadana	Comunicaciones	4	0	0	4	24
	atención al ciudadano	12	4	4	20	
dirección operativa y comercial	área administrativa	35	0	2	37	139
	alumbrado publico	36	8	8	52	
	plazas de mercado	26	24	0	50	
	unidad parques y zonas verdes	0	0	0	0	
secretaria general	gestión jurídica	45	14	12	71	71
	gestión contractual					
dirección servicios administrativos	gestión humana y sst	47	4	0	51	143
	gestión documental	7	2	0	9	
	área administrativa	27	0	9	36	
almacén general		27	8	12	47	
gestión tecnológica y transformación digital	5	0	3	8	8	
dirección de proyectos y servicios financieros	servicios financieros	13	0	9	22	64
	gestión de proyectos	32	5	5	42	
dirección financiera	operaciones de tesorería	9		12	21	131
	contabilidad	41		0	41	
	presupuesto	1		0	1	
	dirección	10	10	10	30	
	gestión cobro	38	0	0	38	
of gestión riesgos	9	0	0	9	9	
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>645</b>	<b>645</b>	

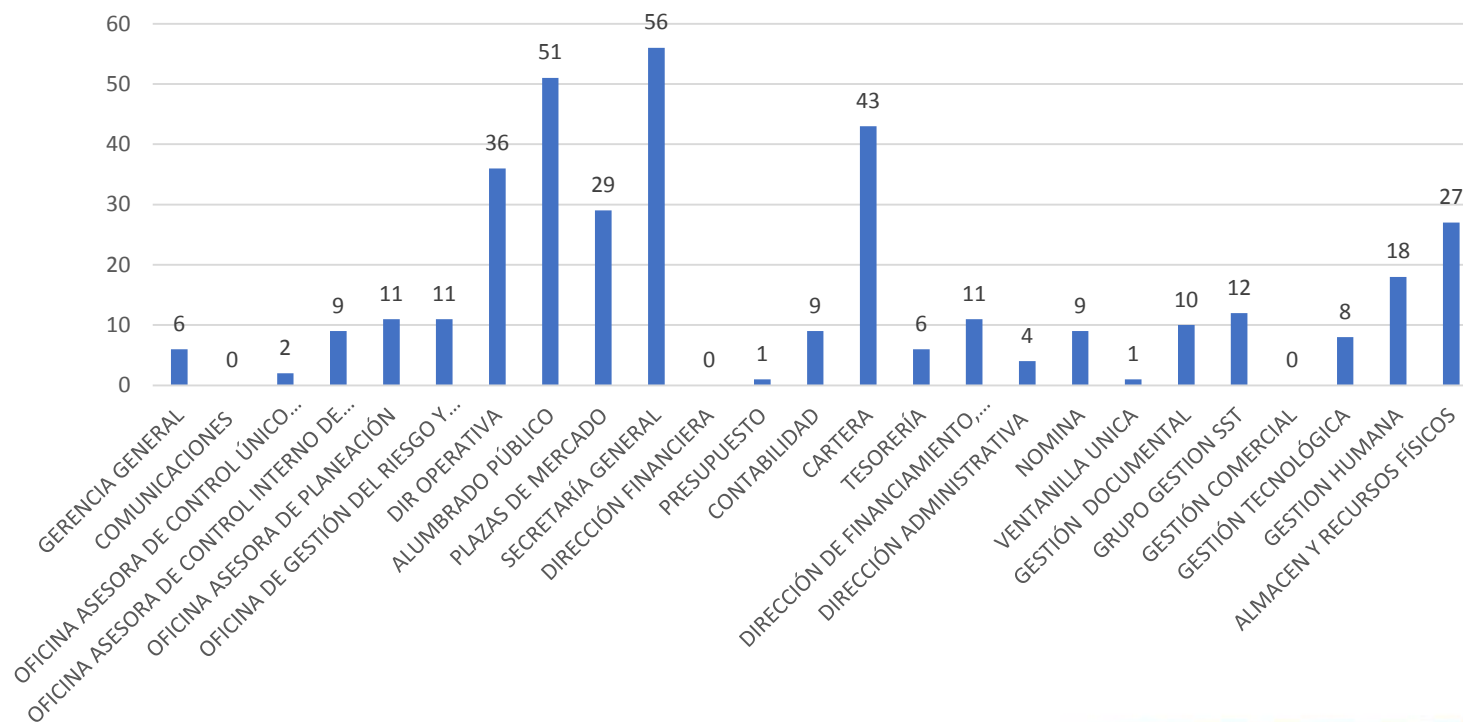


CONSUMO RESMAS 2025	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
DIRECCION ADMINISTRATIVA	143
DIRECCION OPERATIVA	139
DIRECCION FINANCIERA	131
SECRETARIA GENERAL	71
DIRECCION PROYECTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	64
COMUNICACIONES	24
GERENCIA	18
PLANEACION	15
CONTROL DISCIPLINARIO	15
RIESGOS	9
GESTION TECNOLOGICA	8
CONTROL INTERNO	8
<b>TOTAL</b>	<b>645</b>

# HISTORICO CONSOLIDADO 2024

## 4. Programa cuidamos el papel

RELACION CONSUMO DE PAPEL 2024 POR DEPENDENCIAS



## 4. Programa cuidamos el papel

CONSOLIDADO APROVECHAMIENTO RESIDUOS SOLIDOS 2025				
TIPO PERCEPCION	CARTON	ARCHIVO	PASTA	PET
2025	927,7 KG	294,6 KG	55 KG	173,8 KG

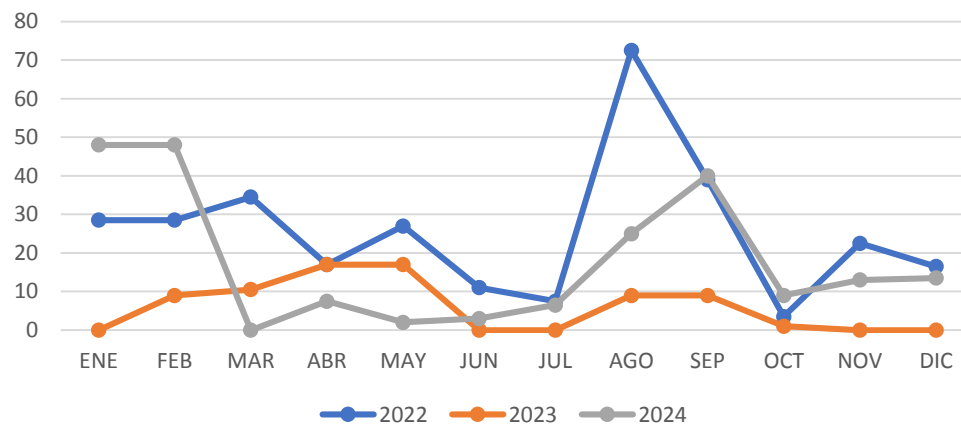


# HISTORICO CONSOLIDADO 2024

## 4. Programa cuidamos el papel

CANTIDAD EN KG DE PAPEL GENERADO PARA APROVECHAMIENTO

RELACION CONSUMO DE RESIDUOS KG/MES POR ASOREANC		
TIPO DE RESIDUO EN KG	2023	2024
ARCHIVO	73	216
PET	83	49
CARTON	232	217
PASTA	6	17
CHATARRA	7	0
CLAUSEN	1	0
VIDRIO	22	1



## HISTORICO CONSOLIDADO

### 5. Programa control emisiones atmosféricas, contaminación visual y ruido.



Se solicita al Técnico Operativo de Taller, los certificados de revisión Tecno-Mecánica, para controlar mediante estas acciones la prevención de la contaminación atmosférica, visual y el ruido generado por la operación del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ . Evidenciando el cumplimiento en la validez de los certificados.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

e.

Los resultados de seguimiento y medición

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar el reporte de información correspondiente a los cortes en consumos de servicios públicos para los meses de noviembre y diciembre de 2026	Enero 2027: Corte a 31 de diciembre de 2026	Responsable servicios públicos
Actualizar líneas base, metas y rangos de evaluación para las mediciones de los indicadores para la vigencia 2026 y medirlos de acuerdo con la periodicidad.	Enero del 2026 a Marzo de 2026	Responsables de procesos
Seguimiento al estado de avance en la medición, comportamiento o tendencia de los indicadores de cada proceso y cada sistema (Calidad, Ambiental y SST)	Semestral o proporcional	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Planear y Generar acciones de reducción a consumo hídrico y energético	Constantemente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Todos los procesos
Adquirir e instalar elementos que contribuyan al ahorro y uso eficiente de agua y energía (sensores, bombillos ahorradores, etc.), de acuerdo con la disponibilidad de presupuesto	Enero a Diciembre de 2026	Dirección Administrativa

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**f.** Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos

TIPO DE REQUISITO	ACTIVIDADES REALIZADAS	MECANISMO DE VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO
CLIENTES	Se realizó la definición de los requisitos del cliente (Ver manual del SIG)	Manual del SIG Control de Salidas No Conformes Auditorias Internas
LEGALES	Con corte al 31 de Diciembre del 2026, se reporta la actualización de las Matrices de requisitos legales y la socialización del procedimiento y nuevo formato de la matriz de requisitos legales, que hacen parte de cada uno de los procesos definidos en la Entidad.	Matriz requisitos legales Auditorias Internas
ISO	Se realizó la Matriz de Articulación de requisitos de las tres normas implementadas en el SIG (Ver Manual del SIG)	Manual del SIG Auditorias Internas
ORGANIZACIÓN	Los requisitos de la Organización se incluyeron en las caracterizaciones de los procesos, en el numeral de políticas de Operación	Caracterización del proceso Auditorias Internas



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**f.**

Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Actualizar las Matrices de requisitos legales, según el nuevo formato	Enero a Junio de 2026	Secretario General y su equipo de Trabajo
Fortalecer los procesos de socialización, capacitación e implementación de la Plataforma Tecnológica SECOP II.	Enero a Diciembre de 2026	Secretario General y Grupo Gestión Humana

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

gg.

### Desempeño de los proveedores

Adicionalmente para aumentar el desempeño de los proveedores y fortalecer los procesos contractuales, se trabajó durante la vigencia 2025 en la actualización del Proceso de Apoyo denominado Gestión Contractual, en donde se realizaron entre otras las siguientes actividades:

- Actualización de los formatos utilizados para el desarrollo del proceso (Actas de Inicio, Reinicio, Suspensión, Informes de Actividades, Actas de Finalización, Análisis del sector, Estudios previos, etc.)
- Definición de Pliegos TIPO en el marco de lo establecido por Colombia Compra Eficiente
- Capacitación para los líderes de los procesos, personal de apoyo a los procesos contractuales, funcionarios en general y proveedores, en el uso de la Plataforma SECOP II
- Implementación de la Plataforma SECOP II en el desarrollo de TODOS los procesos contractuales de INFIBAGUÉ

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**g.**

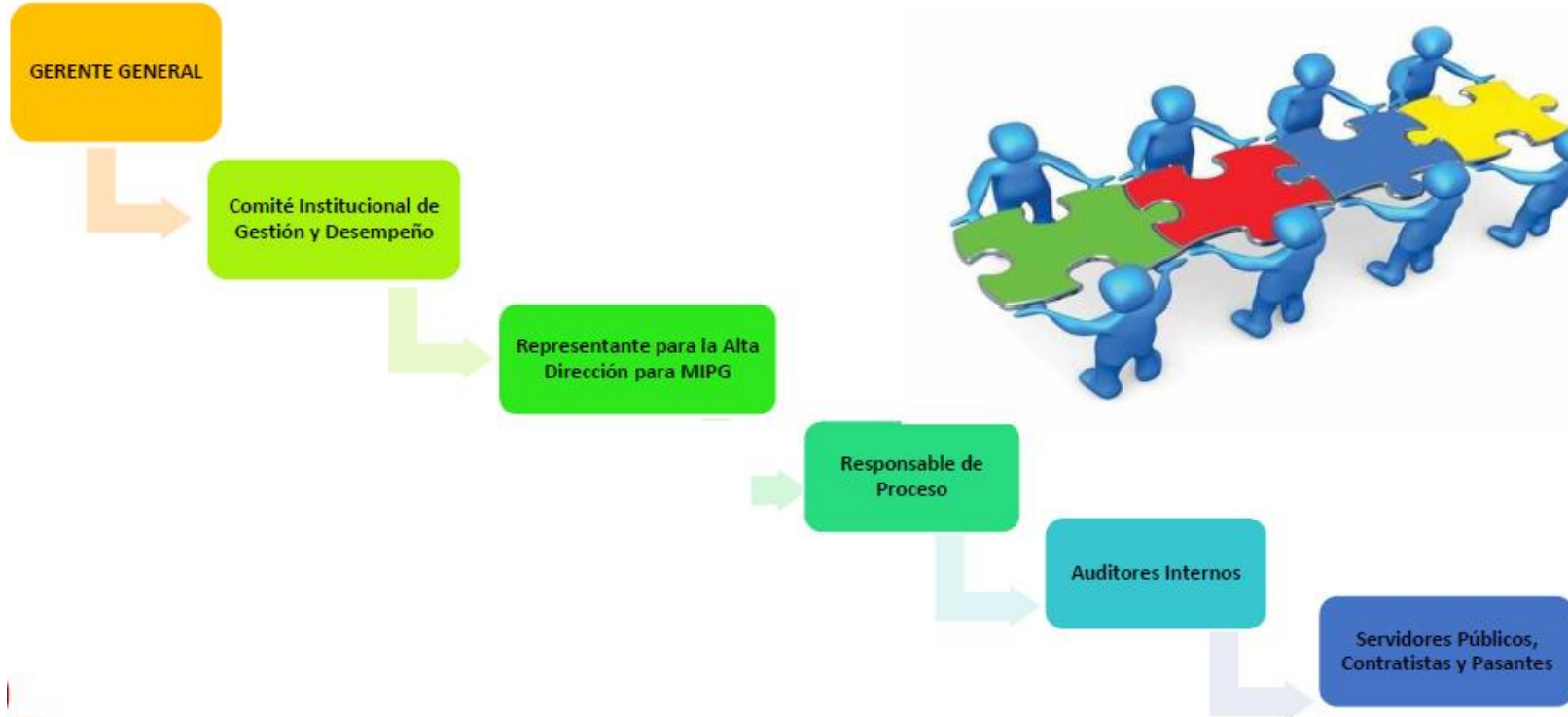
Desempeño de los proveedores

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecer los procesos de socialización, capacitación e implementación de la Plataforma Tecnológica SECOP II.	Enero a Diciembre de 2026	Secretario General y Grupo Gestión Humana

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### h. Consulta y la participación de los funcionarios

Durante la vigencia 2025, se continuo trabajó en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión a partir de los siguientes actores:



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**h.**

Consulta y la participación de los funcionarios

## COMITES INSTITUCIONALES DE GESTION Y DESEMPEÑO

A la fecha se han realizado 8 CIGD los cuales se han desarrollado dentro de la presencialidad



**ARTÍCULO 10º. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño será el encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el Instituto

de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué -INFIBAGUÉ, y sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal. Estará integrado de la siguiente manera:

- a) El Gerente General en su calidad de representante legal, quien lo preside.
- b) El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional.
- c) El Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- e) Los representantes del nivel directivo y asesor de la Entidad.

**PARÁGRAFO 1º.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño puede actuar como Comité Directivo o de Gerencia. La responsabilidad y funciones de la presidencia y secretaria técnica para el comité directivo, serán las estipuladas en los artículos 12, 13, 14 y 15 de la presente Resolución.

**PARÁGRAFO 2º.** La Oficina de control Interno o quien haga sus veces, será invitada permanente con voz, pero sin voto.

**PARÁGRAFO 3º.** Con excepción del Gerente General, la participación en el Comité a que refiere la presente Resolución, es indelegable.

**PARÁGRAFO 4º.** Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, podrán asistir otros funcionarios, asesores o contratistas, en calidad de invitados, los cuales tendrán derecho a voz, pero no a voto, cuando la naturaleza del asunto a tratar, así lo requiera.

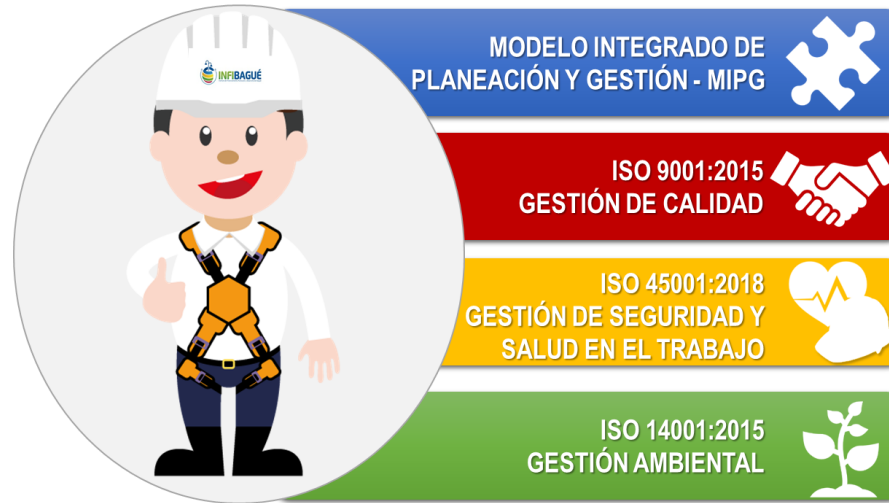
## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**h.**

Consulta y la participación de los funcionarios

### REUNIONES EQUIPO DE TRABAJO INTEGRA

A la fecha se han realizado 3 reuniones del equipo de trabajo de INTEGRA los cuales se han desarrollado presencial.



**I  
N  
T  
E  
G  
R  
A**

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**h.**

Consulta y la participación de los funcionarios

## JORNADAS DE TRABAJO CON EL EQUIPO DEL INSTITUTO



### ¿Que es un Indicador?

Es una expresión cuantitativa observable y verificable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad. Esto se logra a través de la medición de una variable o una relación entre variables.



### ¿Para qué se usan los indicadores en la gestión pública?

Facilitan los procesos de diagnóstico y seguimiento de las políticas públicas, ya que permiten cuantificar los cambios que se presentan en determinados contextos de desarrollo, realizar seguimiento al cumplimiento de acuerdos, compromisos, planes, programas y proyectos y, así, generar alertas tempranas para el logro de los objetivos planteados.

### ELEMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Se han realizado un total de 5 mesas de trabajo con el equipo de responsables de procesos.

#### Jornadas de Capacitación y Formación

##### Equipo Directivo, Responsables de Procesos

Actualización del Contexto Estratégico, Clientes, Necesidades y Expectativas

Indicadores de Gestión

Auditorías Internas de Calidad

Control del Servicio No Conforme

Actualización Matriz FODA

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**h.**

Consulta y la participación de los funcionarios

### JORNADAS DE INDUCCION Y RE-INDUCCION CON EL EQUIPO DEL INSTITUTO



**Se han realizado un total de 2 jornadas de trabajo con los equipos de Directivos, funcionarios operativos, administrativos y contratistas.**

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**h.**

Consulta y la participación de los funcionarios

### JORNADAS DE CAPACITACION HSEQ

CONTRATAR LOS SERVICIOS PARA DESARROLLAR UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN HUELLA DE CARBONO (INVENTARIOS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO) BAJO LA NTC ISO 14064-1:2020, PARA LOS FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE – INFIBAGUE

**Se ha realizado un total de 1 Capacitacion con los equipos de Directivos, funcionarios administrativos.**

**h.**

## Consulta y la participación de los funcionarios

8

Reuniones del  
Comité  
Institucional de  
Gestión y  
Desempeño

2

Reuniones del  
Comité de  
gestión  
ambiental

18

Mapa de riesgos  
y oportunidades

21

Matrices de  
aspectos e  
impactos  
ambientales

5

Mesas de  
trabajo

3

Reuniones del  
grupo  
INTEGRA

Encuestas de  
satisfacción del  
cliente

18

Auditorias  
Internas de  
gestión

Identificación  
de Producto  
No conforme

Identificación de  
matriz IPVER

56

Indicadores de  
gestión

Integración de  
las matrices  
FODA

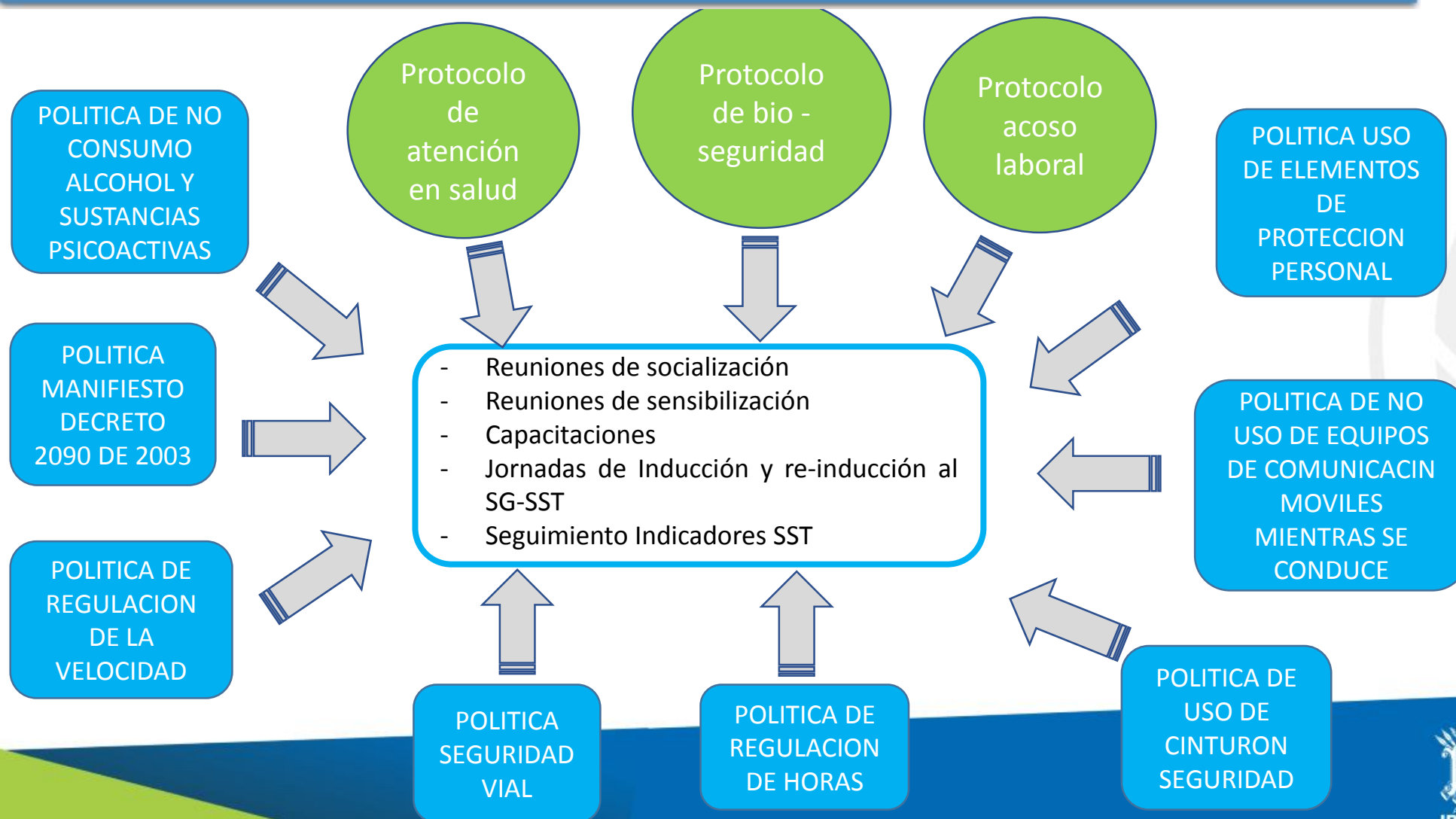
18

Identificación  
gestión del  
cambio

Tratamiento  
No  
conformidades  
auditorias  
internas y  
externas

**h.**

## Consulta y la participación de los funcionarios



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG. incluidas las tendencias relativas a

### h.

#### Consulta y la participación de los funcionarios

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Continuar con el Fortalecer los procesos de socialización, capacitación, Inducción y mejora continua del SIG, con todos los actores del sistemas	Enero a Diciembre de 2026	Representante de la Dirección para MIPG y Grupo gestión Humana
Continuar con el desarrollo de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño con una periodicidad Trimestral	Enero a Diciembre de 2026	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fortalecer los procesos de capacitación con el Equipo de Responsables de Procesos y personal de apoyo	Permanente	Todos los procesos
Utilizar en mayor medida los medios masivos de difusión, (televisores, avisos, carteles) para informar con mayor oportunidad las actividades programadas y lo relacionado con el SIG.	permanente	Representante de la Dirección para MIPG y Dirección Administrativa

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización



<u>Riesgos Operativos por Procesos</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SARO</li><li>• ISO 9001</li></ul>
<u>Matrices de Aspectos e Impactos Ambientales</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 14001</li></ul>
<u>Matrices IPEVR</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 45001</li></ul>
<u>Riesgos de Corrupción</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li></ul>

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### i. Los riesgos y las oportunidades de la organización

#### RIESGOS Y OPORTUNIDADES



En el seguimiento anual realizado a los mapas de riesgos y oportunidades de los 18 procesos de la entidad, se identificaron **112 riesgos**, de los cuales, el 71% de estos, se encuentran dentro de los niveles de riesgo (extremo, alto) y un 28% se encuentra dentro del nivel moderado en los riesgos inherentes, los cuales fueron identificados mediante la **metodología SARO**

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### i. Los riesgos y las oportunidades de la organización



- De los 112 riesgos identificados en la vigencia, y posterior a los controles efectuados por cada proceso para la mitigación de estos, encontramos 42 con nivel de impacto residual Bajo, 22 con impacto Moderado, 44 con impacto Alto, 4 con impacto Extremo.
- La implementación de la metodología establecida por el DAFP sobre la administración de riesgos operativos de la entidad, es posible evidenciar un aumento en la cantidad de riesgos, principalmente relacionada con los siguientes factores:
  1. Evaluación de riesgos más exhaustiva y detallada
  2. Mayor visibilidad de los riesgos
  3. Incremento de los riesgos a nivel de cumplimiento de normatividad y requisitos

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

**RIESGO R3 CON CALIFICACION DE IMPACTO RESIDUAL EXTREMO**

Posibilidad de afectación económica y reputacional por des financiación, parálisis o desaparición de infibague debido a la transitoriedad de la función de alumbrado publico y/o dependencia sobre el impuesto de alumbrado publico

**RIESGO R53 CON CALIFICACION DE IMPACTO RESIDUAL EXTREMO**

Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento de los requisitos 10.2.1 y 9.1.2 en relación a la atención de los usuarios debido a 1. incumplimiento del requisito 10.2.1 en relación con las quejas o reclamos por el servicio de alumbrado publico; en donde la entidad realización acciones correctivas pero no realiza análisis de causas para medidas preventivas. 2. Incumplimiento del requisito 9.1.2 por bajo indicador de nivel de satisfacción de usuarios debido a las demoras en la ejecución y respuesta de PQRS.

**RIESGO R63 CON CALIFICACION DE IMPACTO RESIDUAL EXTREMO**

Posibilidad de afectación económica y reputacional por la no prestación o parálisis del servicio debido a el retiro de actividad transitoria y/o modificación de impuesto de alumbrado público

**RIESGO R81 CON CALIFICACION DE IMPACTO RESIDUAL EXTREMO**

Posibilidad de afectación económica y reputacional por perdida de documentos y/o extracción y/o sanciones debido a la deficiencia en los trámites de la documentación de los procesos (sin control o debido proceso)

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

MATERIALIZACION DE RIESGOS 2025



**El Riesgo no cumplió con los parámetros básicos para la materialización**

**RIESGO R53 CON CALIFICACION DE IMPACTO RESIDUAL MODERADO**

Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento de los requisitos 10.2.1 y 9.1.2 en relación a la atención de los usuarios debido a 1. incumplimiento del requisito 10.2.1 en relación con las quejas o reclamos por el servicio de alumbrado público; en donde la entidad realización acciones correctivas pero no realiza análisis de causas para medidas preventivas. 2. Incumplimiento del requisito 9.1.2 por bajo indicador de nivel de satisfacción de usuarios debido a las demoras en la ejecución y respuesta de PQRS.

1. Se debe realizar una evaluación de riesgos más exhaustiva y detallada
2. La valoración del riesgo se debe revisar
3. Se debe recibir mas evidencias que puedan establecer la materialización del riesgo
4. Revisión del riesgo conforme a la guía de administración de riesgos v7

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

RIESGOS INHERENTES DE CORRUPCION 2025



En el seguimiento anual realizado a los riesgos de corrupción de los 18 procesos de la entidad, se identificaron 11 riesgos de corrupción, de los cuales, 7 riesgos correspondientes al 64% de estos, se encuentran dentro de los niveles de riesgo alto, 3 riesgos correspondientes al 27% de estos, se encuentran dentro de los niveles moderado y por ultimo 1 riesgo correspondiente al 9%, se encuentra dentro del nivel extremo en los riesgos de corrupción inherentes

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### i. Los riesgos y las oportunidades de la organización

#### RIESGOS DE CORRUPCION 2025



Una vez realizadas las actividades de control ejecutadas sobre los riesgos inherentes identificados, se puede establecer que los riesgos residuales de estos 112 riesgos identificados, se encuentran 4 riesgos en nivel de criticidad extremo, 44 riesgos en nivel de criticidad altos y 22 riesgos en nivel de criticidad moderado), de los cuales 42 se ubican en zona de riesgo bajo, a los riesgos extremos se les hace seguimiento especial, para evitar su materialización y reducir el impacto que puede producir en el cumplimiento de los objetivos. Esto involucra que, cerca de 84 riesgos se encuentran en la zona de controlados y/o mitigados.



- La implementación de la metodología establecida por el DAFP sobre la administración de riesgos operativos de la entidad, es posible evidenciar un aumento en la cantidad de riesgos, principalmente relacionada con los siguientes factores:
  1. Evaluación de riesgos más exhaustiva y detallada
  2. Mayor visibilidad de los riesgos
  3. Incremento de los riesgos a nivel de cumplimiento de normatividad y requisitos

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

RIESGOS RESIDUAL DE CORRUPCION 2025



Riesgo R105 Sanciones disciplinarias y/o penales

Se realiza el seguimiento a la evaluación de la administración del riesgo de corrupción alto, que se identificó después de aplicar los controles, para que, a partir de esta actividad, los responsables del proceso determinen acciones correctivas o de mejora.

A continuación, se relaciona el riesgo de corrupción:

**Proceso:** Gestión Control Disciplinario

**Riesgo:** R105

**Descripción:** Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones disciplinarias y/o penales debido a que se apliquen indebidamente las disposiciones legales en materia disciplinaria.

Corrupción

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

PROCESO	EVALUACION DE RIESGO																
	Identificación del riesgo							Análisis del riesgo					Valoración del riesgo				
	Referencia	Actividad(es) / Punto(s) de Riesgo	Factor(es) de Riesgo	Área(s) de impacto	Causa / Circunstancia inmediata	Causa(s) Raíz	Descripción del Riesgo	Oportunidad(es)	Tipo de riesgo	Clasificación del riesgo	Frecuencia de la actividad (por año)	Afectación económica y/o reputacional	Probabilidad inherente		Impacto inherente	Zona de riesgo inherente	
GESTION CONTROL DISCIPLINARIO	R105	Aplicación de las disposiciones legales vigentes, en las actividades del proceso.	Procesos	afectación económica y reputacional	sanciones disciplinarias y/o penales	se apliquen indebidamente las disposiciones legales en materia disciplinaria	Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones disciplinarias y/o penales debido a que se apliquen indebidamente las disposiciones legales en materia disciplinaria	1. Actualización normativa permanente 2. Mesas de actualización normativa de los responsables del proceso 3. Fortalecimiento de equipo de trabajo 4. Mejora en la imagen institucional	Corrupción	Ejecución y administración de procesos	Entre 3 a 24 veces	Entre 100 y 500 SMLMV o afectación a nivel municipal/departamental	40%	Baja	80%	Mayor	Alto

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

TRATAMIENTO DEL RIESGO														
Control(es)						Atributos de eficiencia		Atributos informativos			Riesgo residual			
No. control	Responsable	Acción	Complemento	Descripción del control	Evidencia(s) y/o soporte(s)	Tipo de control	Implementación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad residual	Impacto residual	Zona de riesgo residual	
1	El jefe de la oficina de control disciplinario y la asesora de Instrucción	Actualización normativa permanente con el fin de aplicar el código único disciplinario con sus actualizaciones vigentes, la constitución política y la jurisprudencia aplicables.	con el fin de adoptar decisiones ajustada a derecho	El jefe de la oficina de control disciplinario y la asesora de Instrucción Se realizará la planeación, programación e implementación de mesas de trabajo tanto al líder del proceso y a la asesora de instrucción, sobre los temas relacionados con derecho disciplinario, en especial deberes, derechos, responsabilidad, faltas y tipos de faltas disciplinarias. con el fin de adoptar decisiones ajustada a derecho	* Expedientes * Decisiones adoptadas * Matriz de aspectos legales	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	14%	Muy Baja	80% Mayor	Alto

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

## i. Los riesgos y las oportunidades de la organización

### IPVER (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS)

#### PELIGROS

1. Biológico
2. Físico
3. Psicosocial
4. Biomecánico
5. Condiciones de seguridad
6. Fenómenos naturales
7. Cambio Climático – Biológico
8. Cambio climático – Psicosocial
9. Cambio climático – Físico
10. Cambio climático – Químico



Los 1871 riesgos se dividen en peligros los cuales se pueden identificar de la misma categoría, más de dos a cinco peligros individualmente. Eso establece que el total de riesgos corresponden la identificación en conjunto de los 140 funcionarios de Infibague que se encontraban en la vigencia 2025.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

### IPVER (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS)

DEPENDENCIA	NIVEL DE PROBABILIDAD				TOTAL
	BAJO	MEDIO	ALTO	EXTREMO	
GERENCIA GENERAL	67	2	0	0	69
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	55	0	1	0	56
OFICINA ASESORA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	37	0	0	0	37
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	53	1	0	0	54
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACION CIUDADANA	44	0	0	0	44
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	67	14	0	0	81
OFICINA DE GESTION DEL RIESGO	66	2	0	0	68
SECRETARIA GENERAL	101	0	1	0	102
DIRECCIÓN OPERATIVA	355	148	0	0	503
DIRECCIÓN FINANCIERA	97	55	0	0	152
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL	88	17	0	0	105
GRUPO GESTIÓN HUMANA - SST	121	29	5	0	155
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GESTION DE ACTIVOS Y RECURSOS	64	25	0	0	89
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GESTIÓN DOCUMENTAL	128	38	0	0	166
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - VISITANTES	71	119	0	0	190
	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>EXTREMO</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>1414</b>	<b>450</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1871</b>

Tabla vigencia 2025 Para un total de 1871 riesgos para todo el instituto, sus dependencias y visitantes.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

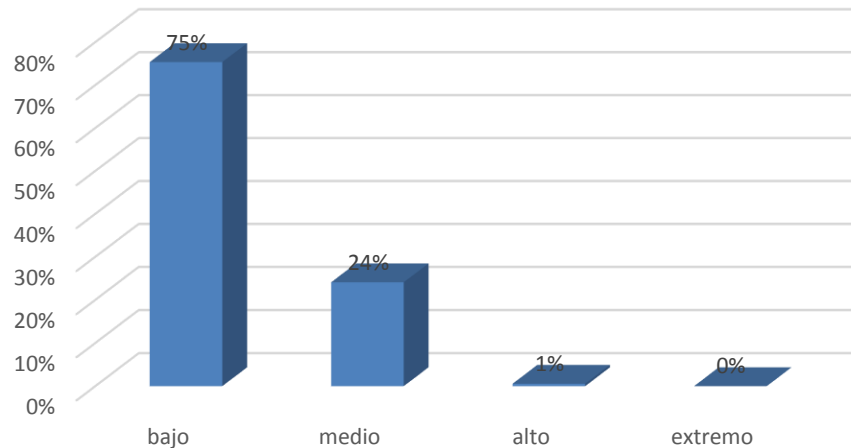
i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

IPVER (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS)

- **Riesgo Bajo:** 1.343 casos (75%)
- **Riesgo Medio:** 429 casos (24%)
- **Riesgo Alto:** 10 casos (1%)
- **Riesgo Extremo:** 0 casos (0%)

GRAFICO IPVER 2025



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

### IPVER (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS)

Durante el periodo evaluado se identificó un total de **1.782 riesgos**, correspondientes al 100% de los eventos analizados. La distribución por nivel de riesgo se presenta de la siguiente manera:

- **Riesgo Bajo:** 1.343 casos
- **Riesgo Medio:** 429 casos
- **Riesgo Alto:** 10 casos
- **Riesgo Extremo:** 0 casos



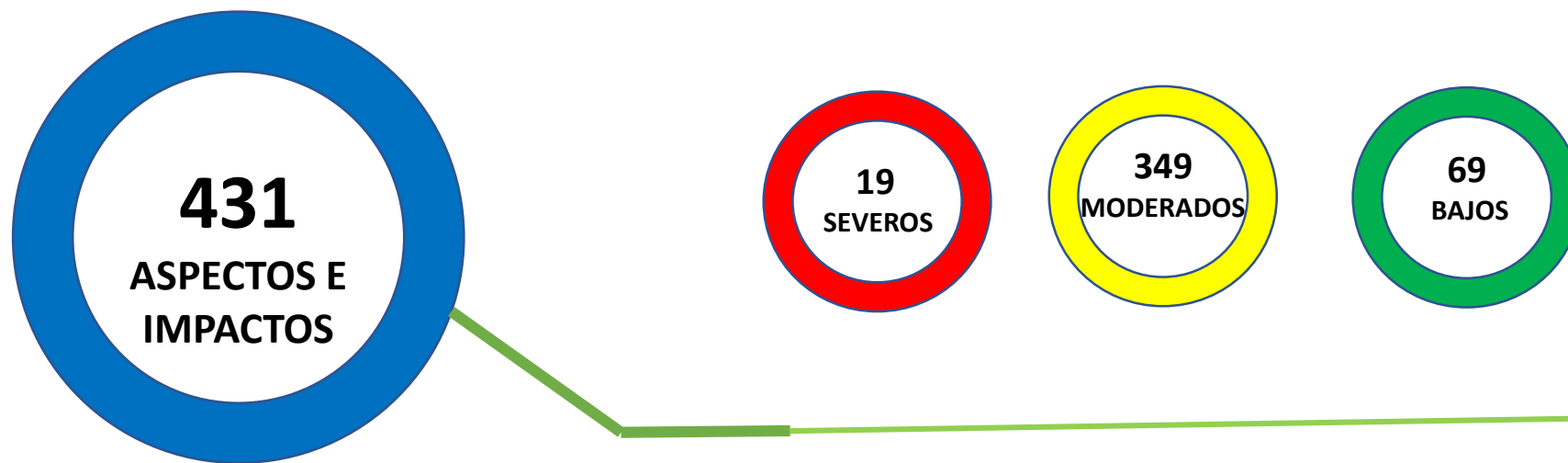
#### Conclusiones

- El sistema de SST muestra un nivel de control aceptable, con la mayor parte de los riesgos en niveles bajos o moderados.
- Es prioritario intervenir los 10 riesgos altos para evitar incidentes graves.
- El 24% de riesgos medios indica oportunidades de mejora que pueden fortalecer la cultura de prevención.
- La tendencia general permite concluir que la organización se encuentra en una fase estable de gestión de riesgos, con espacio para optimización en áreas específicas.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

**i.** Los riesgos y las oportunidades de la organización

### ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES



Durante el año 2025 se realizaron 3 seguimientos de la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales y donde se identificó 431 aspectos e impactos ambientales en los diferentes procesos de INFIBAGUÉ, correspondientes del 02 de enero hasta el 31 de diciembre del 2025.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

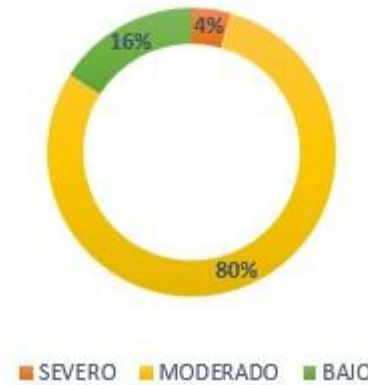
i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

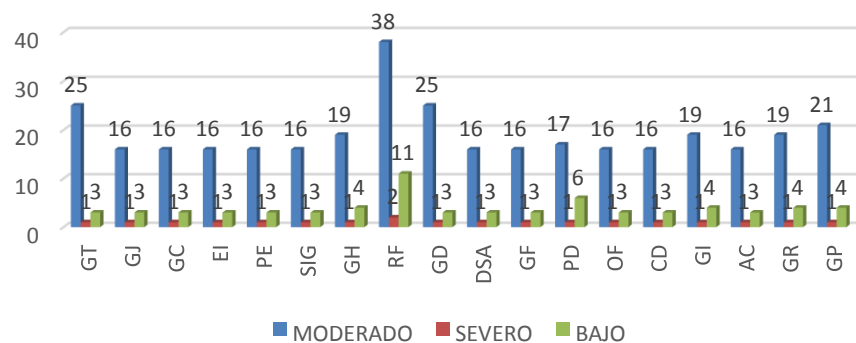
SIGNIFICANCIA	CANTIDAD	%
SEVERO	19	4%
MODERADO	343	80%
BAJO	69	16%
TOTAL	431	100%

Se realizó la evaluación de las matrices en la significancia, análisis de las evidencias y se socializo con los procesos, los programas ambientales establecidos en el plan institucional de gestión ambiental de INFIBAGUE.

SIGNIFICANCIA ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES 2025



## SIGNIFICANCIA ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES POR PROCESOS 2025



Fuente: Grafica significancia aspectos e impactos ambientales por proceso –

Las gráficas evidencian que la mayor parte de los aspectos e impactos ambientales identificados se concentran en los niveles de significancia **moderado** y **bajo**, representando en conjunto el **84% del total**. Esto sugiere que las actividades y procesos evaluados cuentan con controles relativamente efectivos que reducen la probabilidad y/o severidad de los eventos peligrosos.

PROCESO	GT	GJ	GC	EI	PE	SIG	GH	RF	GD	DSA	GF	PD	OF	CD	GI	AC	GR	GP	TOTAL	%
<b>SIGNIFICANCIA</b>																				
<b>MODERADO</b>	25	16	16	16	16	16	19	38	25	16	16	17	16	16	19	16	19	21	343	80%
<b>SEVERO</b>	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	4%
<b>BAJO</b>	3	3	3	3	3	3	4	11	3	3	3	6	3	3	4	3	4	4	69	16%
<b>TOTAL</b>																			<b>431</b>	<b>100%</b>

La presencia de **19 aspectos e impactos ambientales clasificados como severo (4%)** indica la existencia de áreas críticas que requieren atención, ya que estos eventos pueden generar consecuencias severas si no se intervienen oportunamente. Esto refleja una adecuada gestión inicial de los aspectos e impactos ambientales.

## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

### LINEAS DE DEFENSA PARA LA GESTION DEL RIESGO EN MIPG



## 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SI incluidas las tendencias relativas a

i.

Los riesgos y las oportunidades de la organización

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar presentación ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el Informe de Seguimiento al cumplimiento de los riesgos (Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción)	Semestral para la vigencia 2026	Jefe de la Oficina de Gestión del Riesgo
Realizar una exhaustiva revisión, actualización y seguimiento en la valoración de los riesgos (Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción)	Anual 2026	Responsables de procesos
Fortalecer los procesos de socialización, capacitación y apropiación de la metodología para la Administración del Riesgo	Enero a Diciembre De 2026	Jefe de la Oficina de Gestión del Riesgo Representante de la Dirección para MIPG y Grupo gestión Humana

## 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

Es importante que en el Presupuesto para la Vigencia 2026, se apropien los recursos necesarios para la operación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, como son, entre otros, los siguientes:

- ✓ Procesos de Capacitación (Auditores Global Exemplar, Indicadores, Riesgos, entre otros temas)
- ✓ Procesos de inducción, re-inducción, socialización y sensibilización sobre la importancia del SIG.
- ✓ Debe articularse con el Plan Estratégico de Gestión Humana.
- ✓ Mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (exámenes ocupacionales, dotación, elementos de protección personal, capacitación brigadistas, COPASST, Comité de Convivencia y personal en general, implementación del PESV, Plan de Atención de Emergencias, simulacros, Riesgos Psicosociales, etc.)
- ✓ Implementación y mejora continua del PIGA (Programas ambientales (ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel, residuos sólidos, emisiones atmosféricas, etc.)
- ✓ Adecuaciones en general y programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de infraestructura física, condiciones ergonómicas e infraestructura tecnológica de los funcionarios, pasantes, contratistas.
- ✓ Auditorías externas de mantenimiento al SIG.

## 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Consolidar y cuantificar las necesidades de recursos para la operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para la vigencia 2026.	Agosto a Diciembre de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Responsables de procesos
Realizar las apropiaciones o ajustes necesarios en el Presupuesto del Instituto y en el Plan Anual de Adquisiciones	Agosto a Diciembre De 2026	Responsables de procesos
Planear oportunamente el desarrollo de los procesos contractuales que garanticen el mantenimiento y mejora continua del SIG.	Primer semestre del año 2026	Responsables de proceso

# CONCLUSION

De conformidad con el informe presentado anteriormente se concluye lo siguiente:

El SIG es **ADECUADO** a la organización, funciona apropiadamente y se alcanza los resultados esperados.

El SIG es **CONVENIENTE**, presenta beneficios para el instituto y permite el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas

El SIG es **EFICAZ**, por que se ha cumplido con el plan de trabajo definido por la alta dirección para la vigencia 2025.

En tal sentido, la oficina asesora de planeación como representante de la alta dirección para MIPG **RECOMIENDA**, el inicio de la etapa de planeación y preparación para la auditoria externa con ICONTEC.

## 2.6 comunicaciones pertinentes con las partes interesadas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecer los procesos de actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Mayo a Diciembre de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Mayo a Diciembre de 2026	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Atención al ciudadano

# GRACIAS

Calle 60 con Cra. 5a Edificio CAMI Norte  
Barrio La Florestas, Ibagué - Tolima

Telefono:  
(608) 2772348

E-mail:  
[Correspondencia@infibague.gov.co](mailto:Correspondencia@infibague.gov.co)

Pagina Web:  
[www.infibague.gov.co](http://www.infibague.gov.co)

Linea WhatsApp: 317 4741611



**INFIBAGUÉ**  
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué