



The background is a solid blue color. On the left side, there are several overlapping, semi-transparent blue shapes that resemble musical notes or stylized waves. In the upper right quadrant, there is a white musical note symbol. On the far right side, there is a large, white, stylized number '1' that is composed of a vertical bar and a diagonal bar extending from the top right towards the center.

BIENVENIDA

ANTECEDENTES
Y CONFORMACIÓN
DE INFIBAGUÉ

2



¿Qué es Infibagué?

- El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – **INFIBAGUÉ**, es un establecimiento público del orden municipal, dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio e independiente.
- Se rige por la Constitución Política, **la Ley 489 de 1998**, las disposiciones que la modifiquen, adicionen, aclaren y reglamenten, las que se expidan relativas a los Establecimientos Públicos del Orden Territorial, y por las contenidas en los estatutos (Decreto 0183 de 2001, modificado por el Acuerdo 003 de Mayo de 2018, el Acuerdo 001 de 2019 y el Acuerdo 005 de 2021).





Decreto 0183 de 2001

*Por medio del cual se crea un
Establecimiento Público del
orden municipal.*

ARTÍCULO CUARTO:

FUNCIONES: En desarrollo de su objeto, “INFIBAGUE”, tendrá las siguientes funciones:

PARAGRAFO TRANSITORIO. Asigne a INFIBAGUE las funciones de alumbrado público, plazas de mercado, parques y zonas verdes y de aseo dentro del esquema operacional vigente, mientras se desarrollan los esquemas empresariales que cumplirán dichos objetos.





MISIÓN:

Ser generador de desarrollo para la comunidad Ibaguereña, su zona de influencia y entes gubernamentales mediante la oferta de productos financieros, creación de esquemas empresariales y prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un talento humano altamente calificado y comprometido.



VISIÓN:

INFIBAGUE para el 2025 debe ser un núcleo de excelencia de la Administración Municipal, Generador y Promotor de esquemas empresariales para el desarrollo social, económico y ambiental del Municipio de Ibagué y administrador responsable y efectivo del portafolio de inversiones.



CONSEJO DIRECTIVO

Revisoría Fiscal

GERENCIA GENERAL

Oficina de Control Disciplinario

Oficina de Control Interno de Gestión

Oficinas Asesoras

Planeación Institucional

Comunicaciones y Participación Ciudadana

Gestión Tecnológica y Transformación Digital

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL

DIRECCIÓN FINANCIERA

DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS





CONFORMACIÓN PLANTA DE PERSONAL

DESCRIPCIÓN	FUENTE DE RECURSOS	No. DE CARGOS TOTALES - PROPUESTA
PLANTA DE PERSONAL TEMPORAL	PLANTA TEMPORAL (OPERATIVOS-ADMINISTRATIVOS)	92
PLANTA DE PERSONAL TEMPORAL	PLAZAS DE MERCADO	14
PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE		37
TOTAL DE CARGOS		143

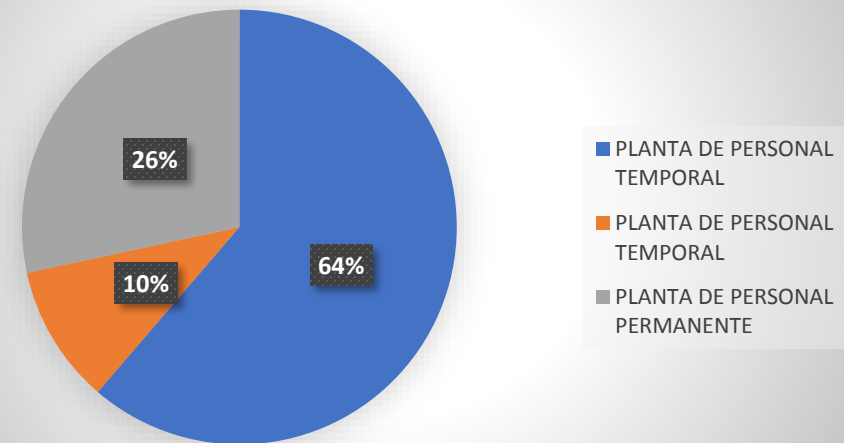
Alumbrado Público

Plazas de Mercado

Área Administrativa

Acuerdos 003, 004, 005 y 13 de junio de 2025

DISTRIBUCION DE CARGOS PLANTAS



BAGUÉ

Instituto de Finanzas, Promoción y Desarrollo de Bagué

Código de Integridad

El triángulo de la Integridad Pública



FUNCIÓN PÚBLICA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
POR EQUIDAD EDUCATIVA



VALORES CORPORATIVOS



valores
corporativos



Plan Estratégico de Gestión Humana



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION (PIC)

PLAN DE BIENESTAR

PLAN DE INCENTIVOS



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

EJE 1: Gestión del conocimiento y de la innovación

EJE 2: Creación de valor de lo público

EJE 3: Transformación digital

EJE 4: Probidad y ética de lo público



INFIBAGUÉ
Instituto de Fomento, Promoción y Desarrollo de Ibagué

PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR

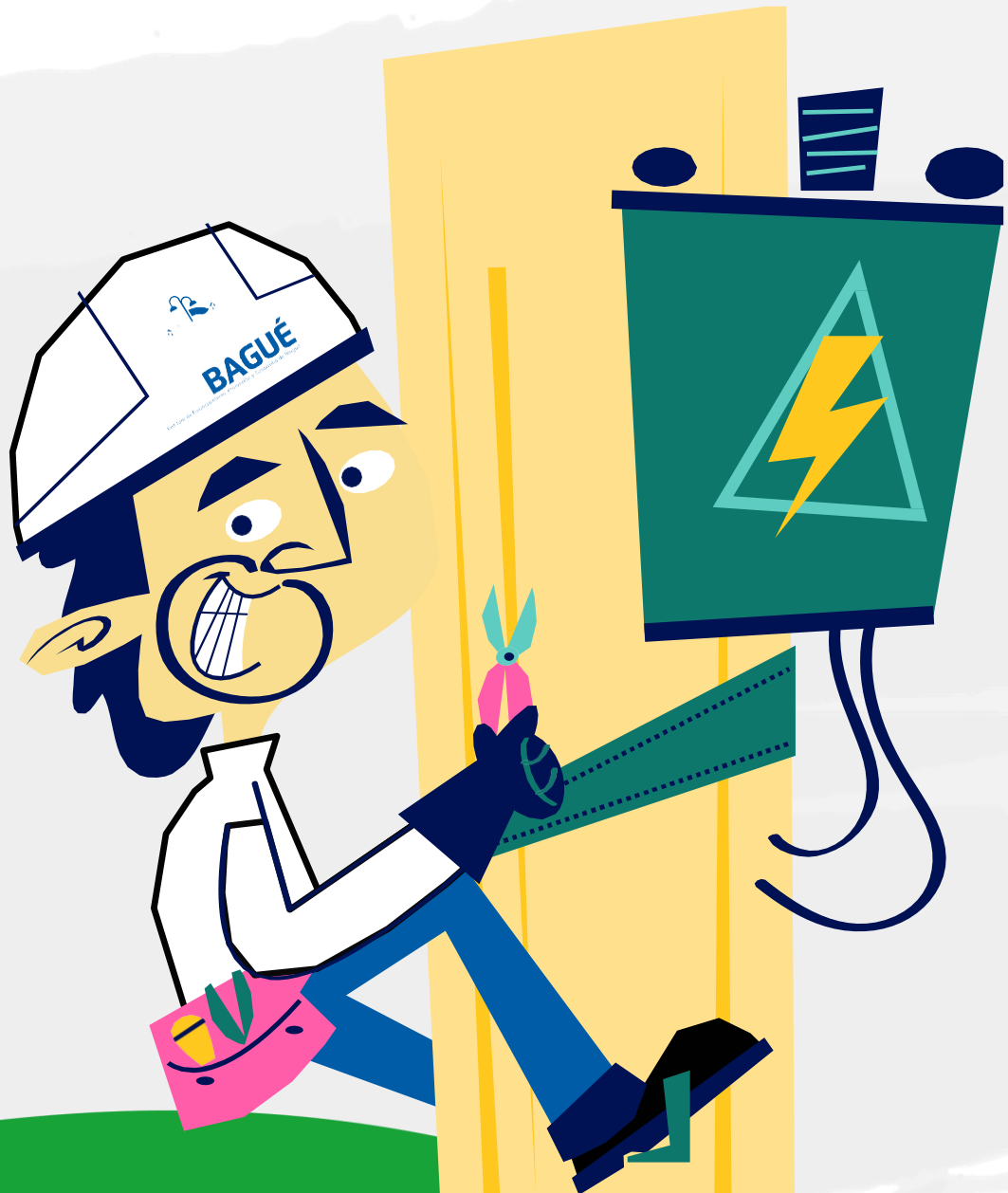
Fomentar a través de diferentes actividades el bienestar y motivación en el ambiente laboral, propiciando un mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, logrando a su vez un desempeño institucional con mayor eficiencia y eficacia



PLAN DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS



ESTIMULO	INCENTIVO	DESCRIPCIÓN DELAS ACCIONES
X		Compensatorios para servidores públicos de las ventanillas únicas o áreas especiales de atención al ciudadano.
X		Compensatorios para servidores públicos que participan en equipos de trabajo como: comité siar, brigadistas, comité de convivencia y copasst
X		Compensatorios para servidores públicos que tengan hijos menores de 10 años.
X		Compensatorios, para los funcionarios que participen en las actividades del sistema integrado de gestión que adelante el instituto en el entorno laboral. (proyectos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión de calidad, programas de modos y comportamientos de estilos de vida saludables).
X		Compensatorios para los funcionarios en el día de su cumpleaños
	X	Reconocimiento a la antigüedad laboral.
X		Estímulo por efectiva gestión pública (Certificación del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y 450001).



FUNCIONES DEL CARGO ESPECIFICO

- Manual de funciones y competencias laborales según el cargo.
- Proposito Principal del Cargo
- Descripción de Funciones Esenciales
- Denominación del Empleo – Código y Grado.
- Asignación de Usuarios y contraseñas y demás herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones del nuevo funcionario.



ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

3





DIRECTIVOS



DIRECTIVOS



FUNCIONARIOS



FUNCIONARIOS

✓ Alumbrado Público



✓ Control Vegetal



✓ Plazas de Mercado



AMARILLO
PARA DIRECTIVOS

VERDE
PARA FUNCIONARIOS

ROJO
PARA CONTRATISTAS



- ✔ Nuestra imagen es el reflejo de nuestra identidad como empresa. Usar los colores y prendas establecidos en el manual de imagen, no solo muestra profesionalismo, sino que también fortalece la marca y la confianza de nuestros clientes.

VOCEROS OFICIALES

- ✓ 1. Gerente Infibagué
- 2. Directora de Financiamiento Promoción y Desarrollo
- 3. Director Operativo
- 4. Director Administrativo
- 5. Secretaria General
- 6. Asesora Museo Panóptico

CRISIS

- ✔ Situación o conjunto de eventos que generan una imagen negativa hacia una organización o figura pública. El manejo inadecuado de ésta, puede desencadenar una serie de consecuencias con pérdidas económicas y daños irreparables en la reputación de la empresa.

ALARMAS

- ✔ Aunque no siempre puedes predecir el momento de cuándo ocurrirá una crisis, en ocasiones existen señales que funcionan como alarma o aviso. Estas señales se pueden percibir en el comportamiento de los empleados, comentarios en territorio, noticias de medios de comunicación, publicaciones y comentarios en redes sociales, entre otros.

¿A QUIÉN SE REPORTA?

✓ A la Alta Dirección y a la Oficina de Comunicaciones

NUESTRAS REDES




COMPARTE

- ✓ Al seguir y compartir nuestros contenidos en redes sociales, no solo apoyamos a nuestra empresa, sino que también le mostramos al mundo, qué hace Infibagué.

Sintámonos orgullosos

- ✓ Los logros se celebran en equipo.

FORMATO DE SOLICITUD

	INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE				Código: FOR-GI-001				
	REQUERIMIENTOS COMUNICACIONES				Versión: 01				
					Fecha: 2024/01/31				
								Página: 1 de 1	

FECHA DE SOLICITUD:	DÍA	MES	AÑO	Fecha del Evento	DÍA	MES	AÑO	HORA:

DEPENDENCIA SOLICITANTE:

NOMBRE DEL SOLICITANTE:

NÚMERO DE CONTACTO: E-MAIL:

CONDICIONES Y TIEMPO PARA LOS REQUERIMIENTOS

Cubrimiento de eventos, rondas en medios de comunicación y fotografías, realizar solicitud con 4 días hábiles de anticipación.

Para diseño de piezas publicitarias y cuñas radiales, realizar solicitud con 8 días hábiles de anticipación.

Para el diseño de campañas publicitarias y vídeos, realizar solicitud con 15 días hábiles de anticipación.

MARQUE CON UNA (X) EL TIPO DE APOYO SOLICITADO:

CUBRIMIENTO EVENTO	<input type="checkbox"/>	COMUNICADO DE PRENSA	<input type="checkbox"/>
PIEZAS GRÁFICAS	<input type="checkbox"/>	VÍDEOS	<input type="checkbox"/>
CREACIÓN DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	<input type="checkbox"/>	TRANSMISIÓN EN VIVO	<input type="checkbox"/>
RONDAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<input type="checkbox"/>	FOTOGRAFÍAS	<input type="checkbox"/>
CUÑAS RADIALES	<input type="checkbox"/>	ASESORÍA DE EVENTOS	<input type="checkbox"/>

OTRO ¿CUÁL?

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:

Firma del solicitante

GRACIAS

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

Telefono:

(8)2746888 - (8)2786888 - (8)2747444

Fax: (8) 2746410

E-mail:

Correspondencia@infibague.gov.co

Pagina Web:

www.infibague.gov.co

Linea WhatsApp: 317 4741611



INFIBAGUÉ
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué

The background is a solid blue color. On the left side, there are faint, stylized musical notes and a large, light blue number '4' that is partially obscured by the text. The text 'ATENCIÓN AL CIUDADANO' is written in a bold, white, sans-serif font, centered horizontally and vertically on the left side of the image.

**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

4



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Manual de Atención a la Ciudadanía está dirigido a todos los servidores públicos vinculados a INFIBAGUÉ, que tienen dentro de sus obligaciones y funciones el servir a la ciudadanía y tramitar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.



¿QUÉ TIPO DE USUARIO
ERES TÚ?



USUARIOS INTERNOS

- ✓ Funcionarios
- ✓ Contratistas

USUARIOS EXTERNOS

- ✓ Proveedores
- ✓ Adjudicatarios
- ✓ Usuarios del servicio

1

Nuestra Entidad ▾ Unidades de Negocio ▾

¿Quiénes somos?

Objetivos

Objetivos Corporativos

Misión, Visión y Valores Institucionales

Política de Calidad

Marco Jurídico

Normativas y Publicaciones

Estructura Organizacional

Funcionarios

Control Disciplinario*

Sistema Integrado de Gestión **INTEGRA**

Instrumentos de gestión de la información

TRABAJO
Gestión Humana – SST*

2

PROCESOS

3

- 01 PROCESOS ESTRATEGICOS
- **02 PROCESOS MISIONALES**
- 03 PROCESOS DE APOYO
- 04 PROCESOS DE EVALUACION

ATENCION AL CIUDADANO

- CAR-AC-001 ATENCION AL CIUDADANO

MANUALES

4

- **MAN-AC-001 MANUAL ATENCION CIUDADANO**





ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Iniciar cualquier proceso de atención, haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca; Utilice el saludo corporativo: "Buenos días- tardes, Bienvenido (a) a INFIBAGUÉ, ¿mi nombre es en que le puedo servir?"; mostrando amabilidad y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- ✓ Sea respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares
- ✓ Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ La presentación personal es un aspecto visual muy importante y se encuentra establecida en el MANUAL DE IMAGEN del Instituto

TRAMITE DE PQRS



TRASLADO POR COMPETENCIA



Cuando la correspondencia no sea competencia de su dependencia, deba informar inmediatamente al grupo de atención al ciudadano para dar traslado a la dependencia encargada

según la Ley 1755 de 2015, cuando una petición es dirigida a una autoridad que no es la competente para resolverla, debe informar de inmediato al peticionario, si la petición fue verbal, o dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, si fue escrita, y remitir la petición a la autoridad competente

DEBER DE RESPONDER




De conformidad con artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 por medio de la cual se expide el código general disciplinario : se establece que a todo servidor público le está prohibido


Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

TIEMPO DE RESPUESTA

NOVIEMBRE

SM	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
44						1	2
45	<u>3</u>	4	5	6	7	8	9
46	10	11	12	13	14	15	16
47	<u>17</u>	18	19	20	21	22	23
48	24	25	26	27	28	29	30

-  De conformidad con artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición: se establece que Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

-  Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes

TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto es decir 30 días hábiles”



RESPUESTA O COMUNICACIÓN OFICIAL

IG-100

Ibagué,

Doctor
ALVARO FREDDY BERMUDEZ
Subdirector
Centro de Comercio y Servicio
SENA - Regional Tolima
Ibagué (Tol)

Asunto: Solicitud de apoyo aprendices

Cordial saludo, Doctor Bermúdez:

Reciba un cordial saludo de parte del equipo del Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué- INFIBAGUÉ

En atención al referenciado asunto, me permito solicitar el apoyo de varios aprendices SENA en la modalidad de gestión documental o administración de archivo, con el fin de poder avanzar en el desarrollo de nuestra política de archivo y gestión documental, asimismo para obtener un gran resultado en el índice desempeño institucional IDI; Ustedes como SENA se han destacado por formar aprendices de alta calidad educativa y con buenos principios éticos, es por ello que como Instituto esperamos contar el apoyo de los aprendices y poder avanzar en el desarrollo de nuestra gestión documental.

Agradecemos su gentil colaboración.
Atentamente,

EDILBERTO PAVA CEBALLOS
Gerente General

Anexo: 1 folio - 1 of
Aprobó: Jairo Freddy Araya - [Director Administrativo](#)
Proyecto: Valentina Olivera Tórres Administrativa 367-04 asistido al ciudadano

Calle 68 con Cra. 5ª Edificio CAMI Norte Barrio La Floresta, Ibagué - Tolima
Teléfono: (3) 2772348 E-mail: correspondencia@infibague.gov.co
Página Web: www.infibague.gov.co



Pág. 1

RESPUESTAS O COMUNICACIONES OFICIALES

- ✓ Las cartas o comunicaciones oficiales externas deberán ser suscritas por el Gerente, la Secretaria General, los jefes de las Oficinas y los Directores.

Las cartas o comunicaciones oficiales externas deberán ser suscritas por el No obstante, se disponen excepciones en lo que respecta a las comunicaciones externas que requieran respuesta a los entes de control o a los juzgados, las cuales deberán ser suscritas, de manera exclusiva, por el representante legal

Ver MAN-GD-005 Manual De Correspondencia Y Documentos Organizacional

RESPUESTAS O COMUNICACIONES OFICIALES

- ✓ DESPUÉS DE GUARDAR DIRIGIRSE A LA VENTANILLA ÚNICA PARA LA NUMERACIÓN, FECHADO Y ENVÍO DEL OFICIO.

COPIAS: Debe entregar 1 copia a la ventanilla única para archivar,
NOTA: SI EL ENVÍO ES EN FÍSICO POR SERVICIO DE MENSAJERÍA LLEVAR 2 COPIAS.
NOTA: Si la dependencia lleva un archivo para los oficios, deberá llevar una copia adicional para numerar o sacar fotocopia al original

- ✓ La Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, tiene la responsabilidad de generar el consecutivo único de comunicación externa y de administrar el archivo físico y digital de las mismas.
- ✓ Así mismo toda comunicación y/o respuesta oficial solo podrá enviarse desde los canales de atención administrados por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana

GRACIAS

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

Telefono:

(8)2746888 - (8)2786888 - (8)2747444

Fax: (8) 2746410

E-mail:

Correspondencia@infibague.gov.co

Pagina Web:

www.infibague.gov.co

Linea WhatsApp: 317 4741611



INFIBAGUÉ
Instituto de Financiamento, Promoción y Desarrollo de Ibagué