Palmira, 25 de Febrero de 2026

Doctor(a)
STEFANY PERLAZA SILVA
Jefe Oficina Asesora de Planeación
PERSONERIA MUNICIPAL DE PALMIRA

ASUNTO: INFORME DE ACTIVIDADES **CUOTA 1**

CONTRATO:	320-14-01-028-2026
OBJETO DEL CONTRATO:	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA OFICINA DE PLANEACIÓN DESARROLLANDO LABORES ADMINISTRATIVAS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALMIRA.**
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	JOSE LUIS RAMIREZ BONILLA
VALOR DEL CONTRATO:	**$10.920.000** DIEZ MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE
FECHA DE ACTA DE INICIO:	02 DE FEBRERO DE 2026
FECHA DE FINALIZACIÓN:	02 DE JUNIO DE 2026
CUOTA No.	1 DE 4
PERIODO:	02 DE FEBRERO A 02 DE MARZO
CUENTA DE COBRO POR VALOR DE:	$2.730.000 DOS MILLONES SETECIENTOS TREINTA MIL PESOS M/CTE

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS

1. **Brindar apoyo en la consolidación de informes de gestión institucional, mediante la solicitud, recolección, análisis, validación y sistematización de la información suministrada por los distintos procesos, con el fin de garantizar su coherencia, calidad y oportunidad, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.**

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Durante el mes en curso brindé apoyo de manera organizada y coordinada con las diferentes dependencias de la entidad.

Se realizó la verificación del cumplimiento en la entrega de los informes de gestión correspondientes a octubre, noviembre y diciembre de 2025 por parte de las dependencias responsables.

Inicialmente, la información fue solicitada mediante correo enviado el 4 de febrero a los procesos respectivos; una vez recibida, se diligenció la matriz de seguimiento conforme a los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, verificando la oportunidad del reporte, la integridad de la información y su coherencia frente a los compromisos de los

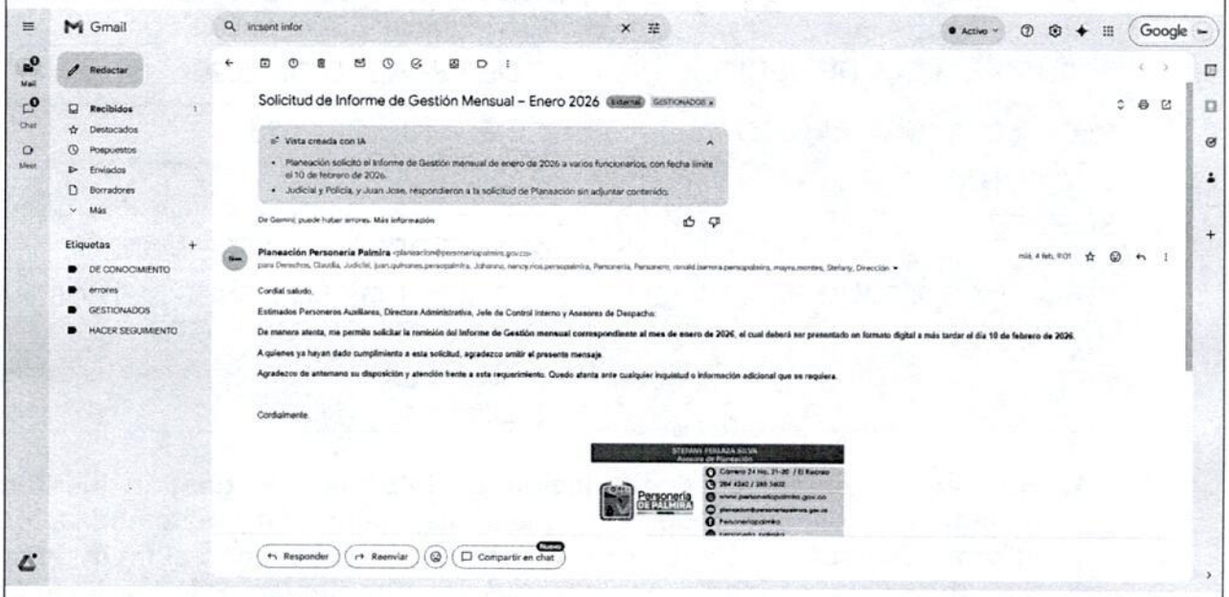
planes de acción.

Posteriormente, se recopiló, organizó y validó el material con las áreas responsables para corregir posibles inconsistencias y asegurar su confiabilidad, procediendo al cargue de los informes en la carpeta correspondiente.

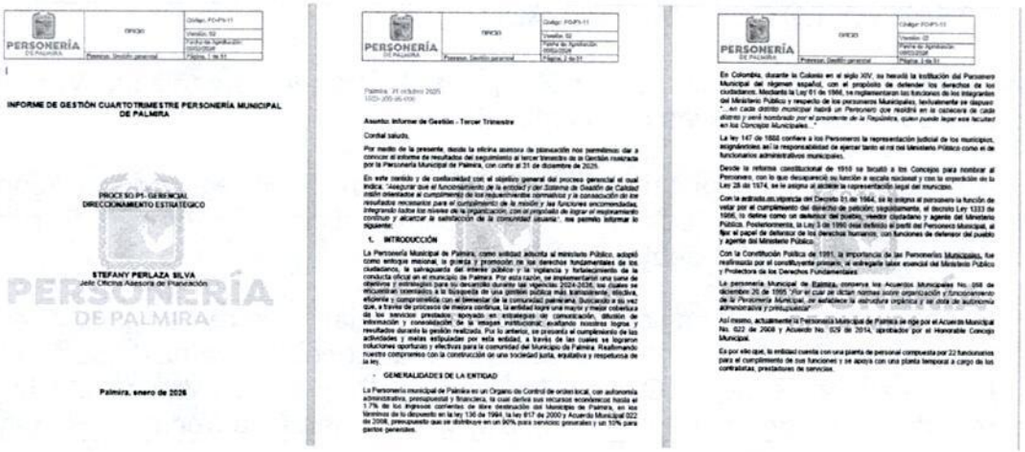
Como resultado, se avanzó en la consolidación y sistematización del Informe Consolidado del Cuarto Trimestre de 2025, el cual presenta un alto nivel de avance y se encuentra en fase de ajuste final, a la espera de la actualización de algunas dependencias para su cierre definitivo.

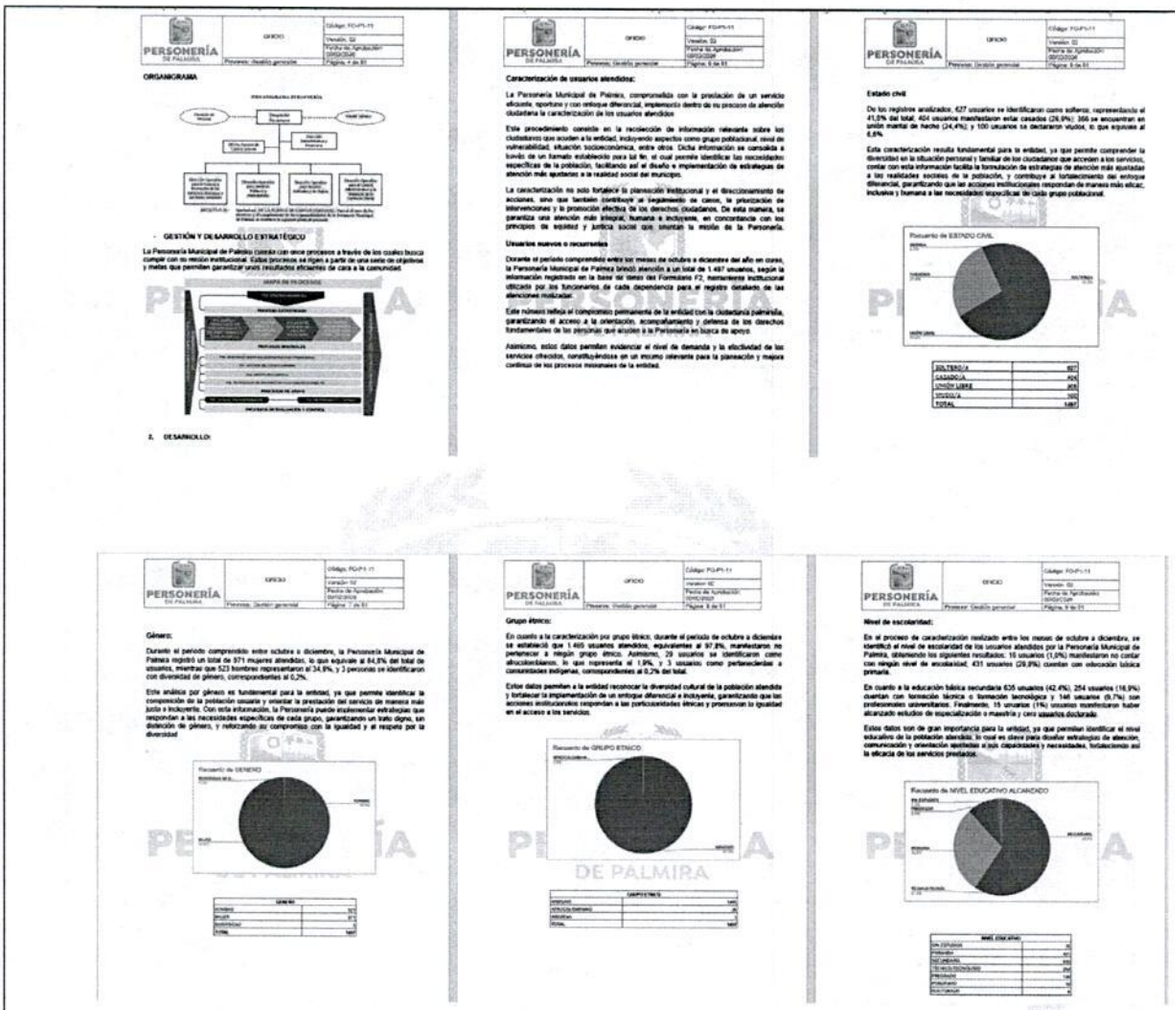
Esta actividad ha fortalecido el control del reporte de gestión y la disponibilidad de información confiable y oportuna para el monitoreo institucional.

1. El correo que se envió solicitando los informes



2. pantallazo informe consolidado.



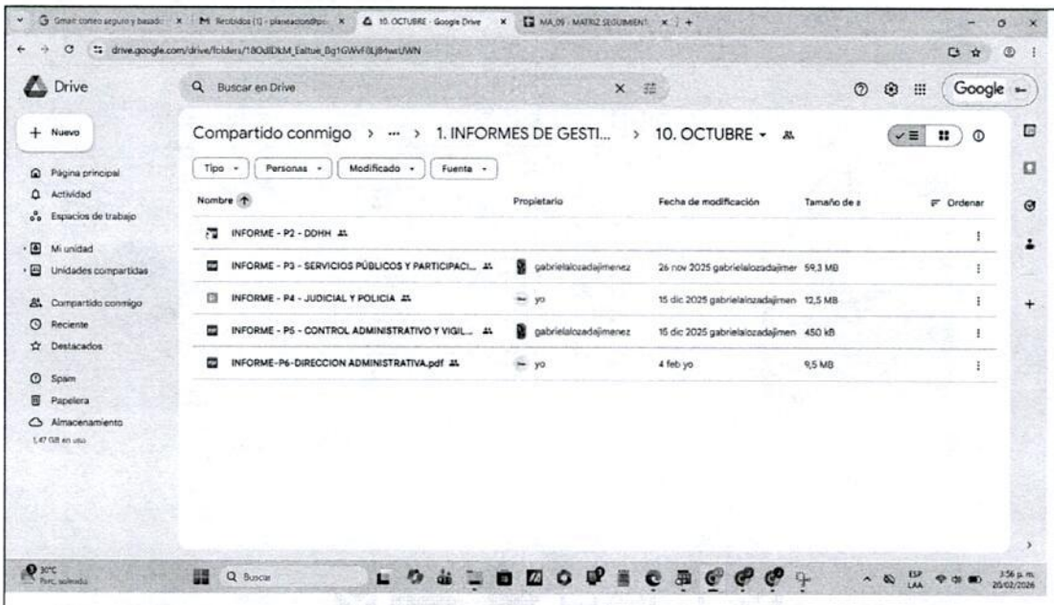


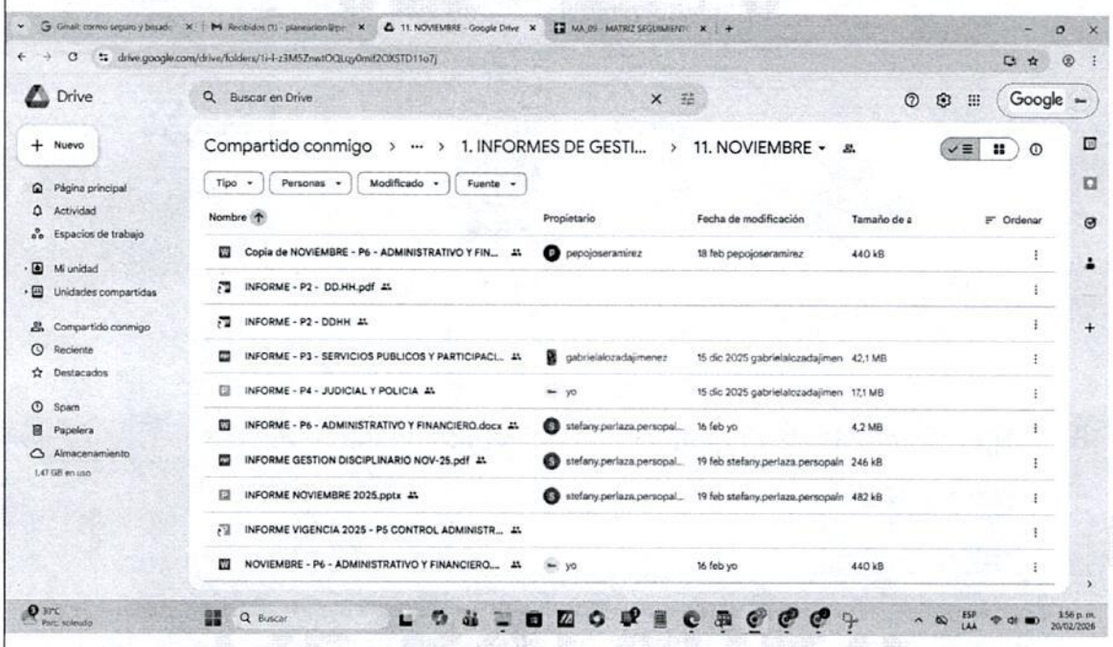
3. Diligenciamiento de la matriz de seguimiento de informes.

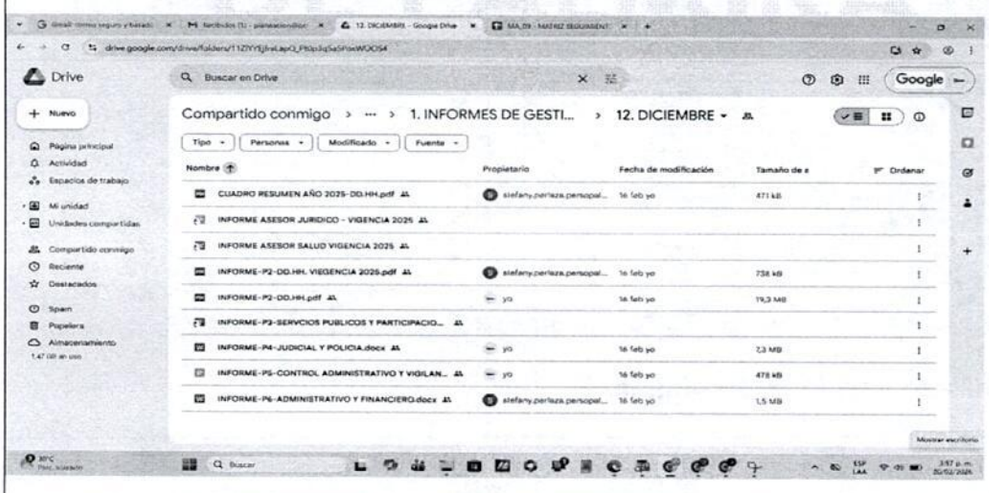
ESTADO:	
SOLICITADO	S
PENDIENTE	P
ENTREGADO	E
NO APLICA	N/A

SEGUIMIENTO ENTREGA DE INFORMES DE GESTIÓN MENSUALES														
PROCESO	RESPONSABLE	INFORMACIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
			2026											
Gerencial	Contratista Apoyo	Actividades desarrolladas (participación en reuniones etc)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Asesor (1) (Juan Jose)	Procesos Judiciales - Conceptos Jurídicos	E											
	Asesor (2) (Nancy)	Actividades desarrolladas (acompañamiento en salud, atenciones al publico)	E											
Comunicaciones y Tics	Contratista TICS (Ronald)	Actividades desarrolladas (tics)	S											
	Contratista Comunicaciones (Mayra)	Actividades desarrolladas (comunicaciones)	N/A											
Servicios publicos y participación ciudadana	Andres Felipe Peratan	Actividades desarrolladas	E											
Derechos Humanos	Carlos Ramirez	Actividades desarrolladas	E											
Asuntos de Policia Judicial y disciplinario	Geraldine saavedra	Actividades desarrolladas	E											
Vigilancia de la conducta Oficial	Sandra Viviana	Actividades desarrolladas	E											
Administrativo y financiero	Johana rios	Actividades desarrolladas												
Talento Humano	Diana Charria	Actividades desarrolladas												
Gestión documental	-	Actividades desarrolladas												
Ventanilla Unica	Hilda	Actividades desarrolladas												
Control Interno	Claudia	Actividades desarrolladas												
Planeación	Stefany	Actividades desarrolladas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

4. pantallazo de informes cargados.


Drive
Buscar en Drive
Google
Nuevo
Compartido conmigo › ··· › 1. INFORMES DE GESTI... › 10. OCTUBRE
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Propietario
Fecha de modificación
Tamaño de a
Ordenar
INFORME - P2 - DDHH
INFORME - P3 - SERVICIOS PÚBLICOS Y PARTICIPACI...
gabrielalozadajimenez
26 nov 2025 gabrielalozadajimen
59,3 MB
INFORME - P4 - JUDICIAL Y POLICIA
yo
15 dic 2025 gabrielalozadajimen
12,5 MB
INFORME - P5 - CONTROL ADMINISTRATIVO Y VIGIL...
15 dic 2025 gabrielalozadajimen
450 kB
INFORME-P6-DIRECCION ADMINISTRATIVA.pdf
4 feb yo
9,5 MB


Drive
Buscar en Drive
Google
Nuevo
Compartido conmigo › ··· › 1. INFORMES DE GESTI... › 11. NOVIEMBRE
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Propietario
Fecha de modificación
Tamaño de a
Ordenar
Copia de NOVIEMBRE - P6 - ADMINISTRATIVO Y FIN...
pepojoseramirez
18 feb pepojoseramirez
440 kB
INFORME - P2 - DD.HH.pdf
INFORME - P2 - DDHH
INFORME - P3 - SERVICIOS PUBLICOS Y PARTICIPACI...
gabrielalozadajimenez
15 dic 2025 gabrielalozadajimen
42,1 MB
INFORME - P4 - JUDICIAL Y POLICIA
yo
15 dic 2025 gabrielalozadajimen
17,1 MB
INFORME - P6 - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.docx
stefany.perlaza.personpal...
16 feb yo
4,2 MB
INFORME GESTION DISCIPLINARIO NOV-25.pdf
19 feb stefany.perlaza.personpaln
246 kB
INFORME NOVIEMBRE 2025.pptx
482 kB
INFORME VIGENCIA 2025 - P5 CONTROL ADMINISTR...
NOVIEMBRE - P6 - ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO....
440 kB

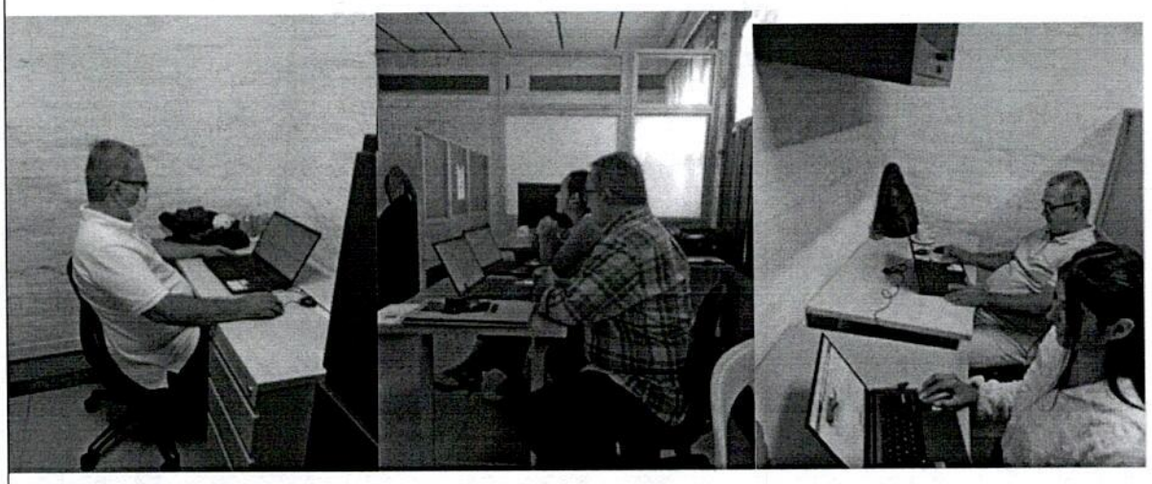

Drive
Buscar en Drive
Google
Nuevo
Compartido conmigo › ··· › 1. INFORMES DE GESTI... › 12. DICIEMBRE
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Propietario
Fecha de modificación
Tamaño de a
Ordenar
CUADRO RESUMEN AÑO 2025- DD.HH.pdf
16 feb yo
471 kB
INFORME ASESOR JURIDICO - VIGENCIA 2025
INFORME ASESOR SALUD VIGENCIA 2025
INFORME-P2-DD.HH. VIGENCIA 2025.pdf
16 feb yo
736 kB
INFORME-P2-DD.HH.pdf
yo
16 feb yo
19,3 MB
INFORME-P3-SERVICIOS PUBLICOS Y PARTICIPACIO...
INFORME-P4-JUDICIAL Y POLICIA.docx
2,3 MB
INFORME-P5-CONTROL ADMINISTRATIVO Y VIGILAN...
478 kB
INFORME-P6-ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.docx
1,5 MB

2. **Apoyar la gestión, actualización y seguimiento de bases de datos y matrices de control institucional, incluyendo la alimentación periódica de información, acompañamiento a los procesos responsables para su correcta diligenciación, y la generación de alertas tempranas y reportes que fortalezcan el ejercicio de la segunda línea de defensa desde el proceso de planeación.**

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

En cumplimiento de esta obligación, se apoyó la gestión, actualización y seguimiento de las bases de datos y matrices de control institucional, con énfasis en la matriz de PQRS. Durante el periodo se realizó la alimentación periódica de la información disponible y se brindó acompañamiento a los procesos responsables, a quienes se les informó oportunamente sobre el correcto diligenciamiento y actualización de la matriz conforme a los lineamientos establecidos.

De igual manera, se efectuó la revisión y validación de los registros reportados, generando alertas tempranas frente a posibles inconsistencias o rezagos en el reporte, y elaborando los respectivos reportes de seguimiento. Estas acciones contribuyeron a fortalecer el control de la información y el ejercicio de la segunda línea de defensa desde el proceso de planeación.



3. **Acompañar la ejecución de los proyectos liderados desde el Despacho del Personero, mediante la atención y gestión de requerimientos formulados por las personerías auxiliares o por el equipo de planeación, coordinando las acciones necesarias para la correcta implementación de actividades misionales y estratégicas, en el marco de los planes, programas y proyectos de la entidad.**

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

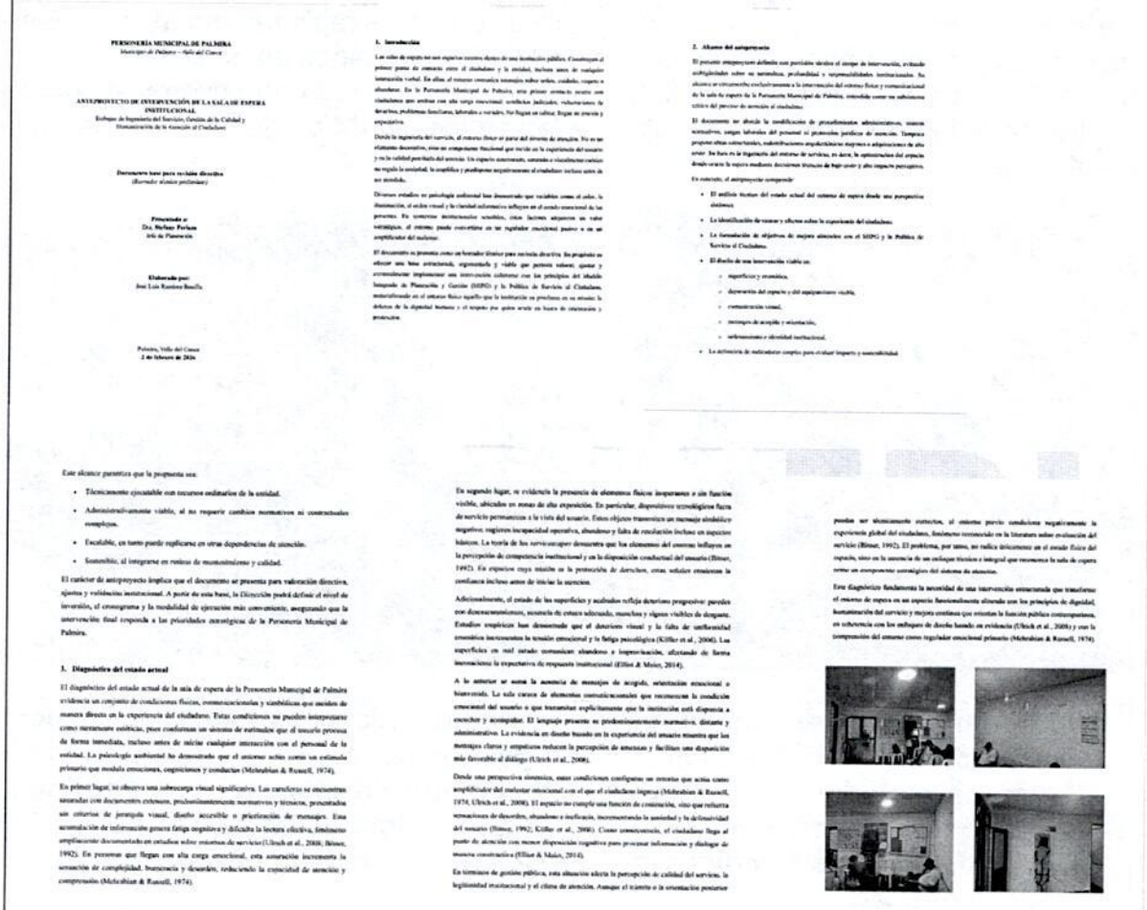
En desarrollo de la actividad asignada, se brindó apoyo a la Oficina de Planeación mediante la estructuración del anteproyecto de intervención de la sala de espera institucional. Inicialmente se realizó un diagnóstico técnico del estado actual del espacio, identificando condiciones físicas, comunicacionales y ambientales que inciden en la experiencia del ciudadano durante la espera.

Posteriormente, se efectuó el análisis de causas y efectos asociados al entorno de servicio, apoyado en herramientas de ingeniería del servicio y gestión de la calidad, lo que permitió evidenciar oportunidades de mejora orientadas a la humanización de la atención.

Con base en lo anterior, se elaboró el documento técnico preliminar que contiene la propuesta de intervención, incluyendo líneas de acción de bajo costo y alto impacto relacionadas con adecuación cromática, depuración visual del espacio, reorganización de la comunicación institucional e incorporación de mensajes de acogida al ciudadano.

Finalmente, el anteproyecto fue consolidado como documento base para revisión directiva, con el propósito de que la entidad valore su viabilidad y, de considerarlo pertinente, avance hacia su implementación como estrategia de fortalecimiento de la calidad del servicio y de la experiencia del usuario.

PANTALLAZO DE LA PROPUESTA REALIZADA



PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
Municipio de Palmira – Valle del Cauca

ANTEPROYECTO DE INTERVENCIÓN DE LA SALA DE ESPERA INSTITUCIONAL
Enfoque de Ingeniería del Servicio, Gestión de la Calidad y Humanización de la Atención al Ciudadano

Documento base para revisión directiva
(Borrador técnico preliminar)

Presentado a:
Dra. Stefany Forero
Jefe de Planeación

Elaborado por:
José Luis Ramírez Bonilla

Palmira, Valle del Cauca
2 de febrero de 2026

1. Introducción

Los sitios de espera no son espacios vacíos dentro de una institución pública. Constituyen el primer punto de contacto entre el ciudadano y la entidad, incluso antes de cualquier interacción verbal. En ellos, el entorno comunica mensajes sobre orden, cuidado, respeto y abandono. En la Personería Municipal de Palmira, este primer contacto ocurre con ciudadanos que acuden con alta carga emocional: conflictos judiciales, vulnerabilidad de derechos, problemas familiares, laborales o vecinales. Ver llegar un cabeza de familia y angustiado.

Desde la ingeniería del servicio, el entorno físico es parte del sistema de atención. No es un elemento decorativo, sino un componente funcional que incide en la experiencia del usuario y en la calidad percibida del servicio. Un espacio sobrecargado, saturado o visualmente confuso no regula la ansiedad, la complica y predispone negativamente al ciudadano incluso antes de ser atendido.

Diversos estudios en psicología ambiental han demostrado que variables como el color, la iluminación, el orden visual y la claridad informativa influyen en el estado emocional de las personas. En contextos institucionales sensibles, estos factores adquieren un valor estratégico: el entorno puede convertirse en un regulador emocional positivo o en un amplificador del malestar.

El documento se presenta como un borrador técnico para revisión directiva. Su propósito es ofrecer una base estructurada, argumentada y viable que permita valorar, ajustar y eventualmente implementar una intervención coherente con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio al Ciudadano, entendiendo que el entorno físico significa que la institución se preocupa por su usuario, la defensa de la dignidad humana y el respeto por quien acude en busca de orientación y protección.

2. Alcance del anteproyecto

El presente anteproyecto delimita con precisión técnica el campo de intervención, evitando ambigüedades sobre su naturaleza, profundidad y responsabilidades institucionales. Su alcance se circunscribe exclusivamente a la intervención del entorno físico y comunicacional de la sala de espera de la Personería Municipal de Palmira, entendida como un subsistema crítico del proceso de servicio al ciudadano.

El documento no abarca la modificación de procedimientos administrativos, tiempos normativos, cargas laborales del personal ni protocolos jurídicos de atención. Tampoco propone obras estructurales, redistribuciones arquitectónicas mayores o adquisiciones de alto costo. Su foco es la ingeniería del entorno de servicio, es decir, la optimización del espacio desde cómo la sepera mediante decisiones técnicas de bajo costo y alto impacto perceptivo.

En concreto, el anteproyecto comprende:

- El análisis técnico del estado actual del entorno de espera desde una perspectiva sistémica.
- La identificación de causas y efectos sobre la experiencia del ciudadano.
- La formulación de objetivos de mejora alineados con el MIPG y la Política de Servicio al Ciudadano.
- El diseño de una intervención viable en:
  - superficies y ergonómica,
  - disposición del espacio y del equipamiento visible,
  - comunicación visual,
  - mensajes de acogida y orientación,
  - ordenamiento e identidad institucional.
- La definición de indicadores simples para evaluar impacto y sostenibilidad.

Este alcance garantiza que la propuesta sea:

- Técnicamente ejecutable con recursos ordinarios de la entidad.
- Administrativamente viable, al no requerir cambios normativos ni contractuales complejos.
- Escalable, en tanto pueda replicarse en otras dependencias de atención.
- Sostenible, al integrarse en rutinas de mantenimiento y calidad.

El carácter de anteproyecto implica que el documento se presenta para valoración directiva, ajustes y validación institucional. A partir de esta base, la Dirección podrá definir el nivel de inversión, el cronograma y la modalidad de ejecución más conveniente, asegurando que la intervención final responda a las prioridades estratégicas de la Personería Municipal de Palmira.

3. Diagnóstico del estado actual

El diagnóstico del estado actual de la sala de espera de la Personería Municipal de Palmira evidencia un conjunto de condiciones físicas, comunicacionales y simbólicas que inciden de manera directa en la experiencia del ciudadano. Estas condiciones no pueden interpretarse como meramente estéticas, pues conforman un sistema de estímulos que el usuario procesa de forma inmediata, incluso antes de iniciar cualquier interacción con el personal de la entidad. La psicología ambiental ha demostrado que el entorno actúa como un estímulo primario que modula emociones, cogniciones y conductas (Mehrabian & Russell, 1974).

En primer lugar, se observa una sobrecarga visual significativa. Las carteleras se encuentran saturadas con documentos extensos, predominantemente normativos y técnicos, presentados sin criterios de jerarquía visual, diseño accesible o priorización de mensajes. Esta acumulación de información genera fatiga cognitiva y dificulta la lectura efectiva, fenómeno ampliamente documentado en estudios sobre sistemas de servicios (Ulrich et al., 2008; Bitner, 1992). En personas que llegan con alta carga emocional, esta saturación incrementa la sensación de complejidad, burocracia y desorden, reduciendo la capacidad de atención y comprensión (Mehrabian & Russell, 1974).

En segundo lugar, se evidencia la presencia de elementos físicos inoperantes o sin función visible, ubicados en zonas de alta exposición. En particular, dispositivos tecnológicos fuera de servicio permanecen a la vista del usuario. Estos objetos transmiten un mensaje simbólico negativo: sugieren incapacidad operativa, abandono y falta de resolución incluso en aspectos básicos. La teoría de los servicescapes demuestra que los elementos del entorno influyen en la percepción de competencia institucional y en la disposición conductual del usuario (Bitner, 1992). En espacios cuya misión es la protección de derechos, estas señales contienen la confianza incluso antes de iniciar la atención.

Adicionalmente, el estado de las superficies y acabados refleja deterioro progresivo: paredes con desconchamientos, mobiliario de estaca adecuado, muebles y sillones visibles de desgaste. Estudios empíricos han demostrado que el deterioro visual y la falta de uniformidad estimulan incrementan la tensión emocional y la fatiga psicológica (Kiffer et al., 2006). Las superficies en mal estado comunican abandono e improvisación, afectando de forma inconsciente la expectativa de respuesta institucional (Elliot & Maier, 2014).

A lo anterior se suma la ausencia de mensajes de acogida, orientación emocional o bienvenida. La sala carece de elementos contrainformacionales que reconozcan la condición emocional del usuario o que transmitan explícitamente que la institución está dispuesta a escuchar y acompañar. El lenguaje presente es predominantemente normativo, distante y administrativo. La evidencia en diseño basado en la experiencia del usuario muestra que los mensajes claros y empáticos reducen la percepción de amenaza y facilitan una disposición más favorable al diálogo (Ulrich et al., 2008).

Desde una perspectiva sistémica, estas condiciones configuran un entorno que actúa como amplificador del malestar emocional con el que el ciudadano ingresa (Mehrabian & Russell, 1974; Ulrich et al., 2008). El espacio no cumple una función de contención, sino que refuerza sensaciones de desorden, abandono e ineficacia, incrementando la ansiedad y la defensividad del usuario (Bitner, 1992; Kiffer et al., 2006). Como consecuencia, el ciudadano llega al punto de atención con menor disposición cognitiva para procesar información y dialogar de manera constructiva (Elliot & Maier, 2014).

En términos de gestión pública, esta situación afecta la percepción de calidad del servicio, la legitimidad institucional y el clima de atención. Aunque el talento o la orientación posterior

pueden ser técnicamente correctos, el entorno previo condiciona negativamente la experiencia global del ciudadano, fenómeno reconocido en la literatura sobre evaluación del servicio (Bitner, 1992). El problema, por tanto, no radica únicamente en el estado físico del espacio, sino en la ausencia de un enfoque técnico e integral que reconozca la sala de espera como un componente estratégico del sistema de atención.

Este diagnóstico fundamenta la necesidad de una intervención estructurada que transforme el entorno de espera en un espacio funcionalmente alineado con los principios de dignidad, humanización del servicio y mejora continua que orientan la función pública contemporánea, en coherencia con los enfoques de diseño basado en evidencia (Ulrich et al., 2008) y con la comprensión del entorno como regulador emocional primario (Mehrabian & Russell, 1974).

4. **Participar activamente en las reuniones, capacitaciones y demás actividades o espacios de articulación y seguimiento que sean programados o designados por el supervisor del contrato, como parte del cumplimiento de las obligaciones contractuales y del desarrollo integral de las actividades encomendadas.**

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

En cumplimiento de las orientaciones impartidas por el supervisor del contrato, durante el periodo se participó activamente en los espacios institucionales programados para el fortalecimiento de la gestión organizacional y el desarrollo integral de las actividades encomendadas.

El día 05 de febrero participé en la reunión de calidad convocada por la Oficina Asesora de Planeación, espacio institucional orientado al seguimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión. Durante la jornada se presentaron los avances de las actividades previamente asignadas, se efectuó la verificación del cumplimiento de los compromisos vigentes y se definieron nuevas acciones encaminadas a la mejora continua.

El día 12 de febrero participé en la jornada de Promoción y Prevención de la Salud Mental, Salud Física y Mejoramiento del Ambiente Laboral, actividad orientada al fortalecimiento del bienestar institucional y al fomento de prácticas saludables en el entorno de trabajo.

Posteriormente, el 13 de febrero se participó en la reunión de socialización del mecanismo y de los formatos establecidos para la presentación de cuentas de cobro, dirigida a los contratistas de la Personería Municipal de Palmira. Este espacio tuvo como propósito optimizar los tiempos de revisión, trámite y pago, así como unificar criterios en la presentación documental, contribuyendo a que el procedimiento se realice de manera más eficiente, ordenada y ágil.

Finalmente, el 19 de febrero se continuó con la participación en los espacios de articulación y seguimiento programados por la entidad, reafirmando la disposición de apoyo a las actividades institucionales y el compromiso con el cumplimiento de las obligaciones contractuales.



5. Generar apoyo en la revisión, implementación y seguimiento al Programa de transparencia y ética pública, formulado por la personería Municipal de Palmira, para la vigencia 2026.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: Para este mes no se me solicitó apoyo en esta obligación.

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES SOPORTE DE PAGO GENERAL	Certifico bajo la gravedad de juramento que, **la planilla integrada autoliquidación de aportes**, corresponde al Contrato de Prestación de Servicios Profesionales relacionado en el presente informe y cumple con lo requerido por la normatividad vigente.	
	No. de Planilla	Febrero: 1079818035
	No. de CUS	Febrero: 78466914

Atentamente,

JOSE LUIS RAMIREZ BONILLA
CC. 16278210 de PALMIRA – VALLE DEL CAUCA
Contratista