

Carmen Tulia Carmona R.
Abogada Constitucionalista Docente

**INFORME PARCIAL DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL
CONTRATO No. 202670 DEL 2026 ENTRE EL 01 DE MARZO Y EL 31 DE
MARZO DE 2026**

Ansermanuevo, Valle del Cauca. Mayo 06 de 2026.

CARMEN TULIA CARMONA RENTERIA, en mi condición de contratista y identificada con cedula de ciudadanía 29.382.414, mediante el Contrato, No. 202670 de 2026, atentamente presento el informe de las actividades desarrolladas, en cumplimiento del objeto contractual, de acuerdo con las obligaciones señaladas en el contrato, de la siguiente manera:

No.	OBLIGACION ESPECÍFICA.	ACTIVIDADES EJECUTADAS.
1	Orientar a los servidores públicos de la administración municipal y a los contratistas, en los principales mecanismos de defensa y promoción de los derechos humanos.	Ya se ejecutó en su totalidad.
2	Brindar Capacitación a los servidores públicos municipales y contratistas sobre los principales mecanismos de participación democrática y ciudadana.	Se desarrollará en el mes de abril de 2026. Nivel de cumplimiento: 0%

No.	OBLIGACION ESPECÍFICA.	ACTIVIDADES EJECUTADAS.
3	Ofrecer capacitación referida al control social a través de las veedurías ciudadanas a miembros de las juntas de acción Comunal del municipio de Ansermanuevo.	Se desarrollará en el mes de Mayo de 2026. Esta actividad ha sido postergada su realización, teniendo en cuenta el proceso de elección de dignatarios de las juntas de acción comunal, que se desarrolló en este mes de abril, considerando la recomendación del enlace municipal para juntas de acción comunal. Nivel de cumplimiento: 0%
4	Socializar los principios de la función pública y la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos municipales, teniendo como referente el régimen disciplinario	Se llevo a cabo capacitación en los principios de la función pública, como lo estipula el artículo 209 constitucional: Establece que la función administrativa busca el interés general y se rige por principios como igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Se ejecuta mediante descentralización, delegación y desconcentración, obligando a las autoridades a coordinar actuaciones y mantener control interno. Su Finalidad es Servir a los intereses generales. Se explico cada principio de manera concreta: Igualdad: Trato imparcial a los ciudadanos. Moralidad: Actuación honesta y ética. Eficacia: Logro de objetivos y resultados. Economía: Optimización de recursos y tiempos. Celeridad: Agilidad en los trámites y procedimientos. Imparcialidad: Objetividad sin sesgos. Publicidad: Transparencia y conocimiento público de las actuaciones. Sus formas son la descentralización, delegación y desconcentración de funciones, implementando el Control Interno de manera obligatoria en todos los órdenes e instituciones del estado, en su sector central y descentralizado, el cual está reglamentado por la ley 87 de 1993.

No.	OBLIGACION ESPECÍFICA.	ACTIVIDADES EJECUTADAS.
		Se realizo una dinámica buscando afianzar la contextualización de cada principio. Igualmente se abordó la diferencia entre función pública y función administrativa, en cuanto que la primera corresponde a la relación o vínculo entre el servidor publico y la administración, mientras que la segunda hace referencia al conjunto de actividades destinadas a satisfacer los fines del Estado, esto es, el bienestar general. Finalmente, se caracterizaron los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad, con una participación muy activa de los funcionarios asistentes a la capacitación. El tema del régimen disciplinario se desarrollará en el mes de Abril de 2026. Nivel de cumplimiento: 50%
5	Fortalecer el análisis multicriterio para la elaboración de proyectos normativos.	Ya se ejecutó en su totalidad.
6	Identificar los asuntos relativos al sector público que merecen una posible intervención regulatoria indicando los proyectos de actos administrativos que se pretende expedir para conocimiento y participación de la sociedad y los sujetos regulados.	Ya se ejecutó en su totalidad.

No.	OBLIGACION ESPECÍFICA.	ACTIVIDADES EJECUTADAS.
7	Incluir el conocimiento de todo el proceso desde la estructuración necesidades ciudadanas hasta su expedición incluyendo la relación con las diferentes áreas de la entidad en cada Una de las etapas.	Ya se ejecutó en su totalidad.
8	Disponer de espacios institucionales que faciliten el ejercicio del derecho a la participación ciudadana involucrando a los sujetos regulados e interesados desde la etapa temprana del diseño de la norma para que la consulta pública sea efectiva.	Ya se ejecutó en su totalidad.
9	Apoyar con la elaboración de la Guía Selección de Abogados Litigios Comité de Conciliación.	Ya se ejecutó en su totalidad.
10	Las demás conexas y complementarias que se deriven del objeto del Contrato. Y demás acorde con los estudios previos y la propuesta que hace parte integral de este contrato	A petición del señor alcalde Lubin Ramírez Peña y la señora jefe de Talento Humano, se realizó un taller sobre atención a los usuarios de la administración municipal, el cual resulto ser muy dinámico/ participativo y de gran valor para la administración municipal, si se tiene en cuenta que fue a través de los mismos asistentes que se desarrollo cada uno de los temas, donde uno realizaba el papel de funcionarios y el otro el papel de público o ciudadano solicitante.

No.	OBLIGACION ESPECÍFICA.	ACTIVIDADES EJECUTADAS.
		Inicialmente, como capacitadora increpe a varios funcionarios de distintas dependencias, como SISBEN y Comisaria de Familia, simulando que me atendían como ciudadana externa a la administración, para luego por parejas se realizar la dinámica de atención personalizada, por cada uno de los temas objeto del taller. Básicamente se desarrollaron los siguientes temas/casos: Consejos Clave: • Respeto absoluto: Habla con educación y profesionalismo en todo momento. • Conocimiento: Domine los productos, servicios o procesos de la oficina. • Manejo de quejas: Escuche la reclamación sin tomarla como algo personal y busque la mejor solución posible. Con base en estos 3 puntos clave, manejamos los siguientes casos que pueden presentarse cuando se atiende público: • Atributos del buen servicio. • Circunstancias en que el ciudadano se llevara una buena impresión y cuando el ciudadano se formara una impresión negativa. • Atención a personas alteradas. • Atención cuando la respuesta a la solicitud es negativa. • Atención de reclamos. • Referente del lenguaje verbal o escrito. • Atención integral al ciudadano. • Recomendaciones generales. Evidencias documentales. • Listado de asistencia.

No.	OBLIGACION ESPECÍFICA.	ACTIVIDADES EJECUTADAS.
		• Lectura de ATENCION AL PUBLICO del Instituto Europeo de Periodismo y Comunicaciones. • Extracto temas puntuales enunciados anteriormente - varios autores. • Protocolo Servicio al Ciudadano. Municipio de Ansermanuevo. • Fotografías asistentes. Nivel de cumplimiento: 100 %

- ❖ Manifiesto que he dado cumplimiento a los pagos al Sistema de Seguridad Social (Salud), de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes, para lo cual anexo para revisión del supervisor, la planilla de pago de Salud y ARL, dejando constancia que por tener pensión reconocida por COLPESIONES, según Resolución 146186 del 08/07/2020 no estoy obligada a cotizar pensión.

Anexos: 16 fólios

Atentamente,


Carmen Tulia Carmona R.
c.c 29.382.414 de Cartago.
Contratista.



MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO
VALLE DEL CAUCA
NIT : 800.100.532-8

CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA y HORA	: Marzo 18 -2026
LUGAR :	: Concejo Municipal
ASUNTO	: Capacitación Atención a los Usuarios
COORDINADOR	: Asesora Carmen Tulia Carmona

Ord	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	TELÉFONO / CELULAR	FIRMA
1.	Hector Fabio Martinez	94434501	Aux Admin	Gobierno	3124613744	
2.	Martín Enriquez	21472254	Secretario	Gobierno	3172318414	
3.	Olga Marcela Cordero	1006316122	Aux Administr	Gobierno	3166514917	
4.	Victor Ceballos	2.472.440	Celador	Gobierno	312.8289926	
5.	Paula Andrea Gonzalez C	29159010	Contratista	Planificación	3175524658	
6.	Eliana Galvis	1114092280	Profesional Universitaria	Comisaria	3106758612	
7.	Tatiana Vasquez	1114095755	Aux Administrativa	Comisaria de Familia	3156582427	
8.	Ximena Correa P	1114094215	Psicóloga	"	3232923579	



MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO
VALLE DEL CAUCA
NIT: 800.100.532-8

MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO
VALLE DEL CAUCA
NIT : 800.100.532-8

CC. CONTROL DE ASISTENCIA

9.	Juan Pablo Arizola Celador	1.112.762.586	3057517736	Ser de Instructores	Juan Pablo Arizola
10.	Luz Alejandra Buriticá Bedoya	1.112.758.198	318-6603808	Sec. Salud y Dpto. Social	Luz Alejandra Buriticá
11.	Liliana M Pulgarin Villalva	1114092530	3147796681	Sec. Salud DS	Liliana P.
12.	Alejandro Ramirez Valenue	1.006315714	Sec. Salud y Desarrollo	3014667895	Alejandro R.
13.	Mª Alejandra Ramirez Rojas	1.114.095.121	Contratista	Renovación	Mª Alejandra R.
14.	Yessa Ferrnada Lopez Hdez	1114091608	Contratista	S. Salud	Yessa Lopez
15.	Paola Andrea Correa Ceregal	24.888.555	Profesional Chiroprática	Sec. Salud y Dpto	Paola A. Correa
16.	Gloria Granada M	42143333	Contratista	S. Salud	Gloria Granada
17.	Jean Carlos Valencia Londoño	1114.098.873	Contratista	Educativo	Jean Valencia
18.	Alexandra Arias Gomez	1112768718	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Alexandra Arias
19.	Carlos Ezequiel Zuleta S	2470905	Administración	FINANCIARIA	Carlos Zuleta
20.					

Alcaldía Municipal de Ansermanuevo

Calle 7 Carrera 4 No. 7-09. Recepción: 3182391290

Email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio web: www.ansermanuevo-valle.gov.co

Código Postal: 762010

ATENCIÓN AL PÚBLICO.

BUENA ACTITUD SEGÚN LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, LA ACTITUD ES LA DISPOSICIÓN DE ÁNIMO DE UNA PERSONA, EXPRESADA MEDIANTE DIFERENTES FORMAS COMO LA POSTURA CORPORAL, EL TONO DE VOZ O LOS GESTOS.

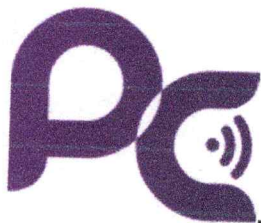
Atender al público en una oficina requiere una actitud positiva, escucha activa y empatía para resolver necesidades eficazmente. Salude inmediatamente al entrar, mantenga una postura abierta, sonría y utilice un lenguaje claro y paciente. Escuche sin interrumpir, confirme la información y resuelva con rapidez.



Instituto Europeo de Periodismo y Comunicación.

Principales Técnicas de Atención al Público

- **Bienvenida y Lenguaje Corporal:** Salude con la mirada y una sonrisa, haciendo sentir cómodo al visitante. Mantenga una postura abierta, sin cruzar los brazos ni mostrar desinterés.
- **Escucha Activa y Empatía:** Preste atención genuina, evitando interrumpir, para entender las necesidades reales del usuario. Póngase en su lugar (empatía) para manejar mejor la comunicación, especialmente en situaciones tensas.
- **Comunicación Clara:** Use un lenguaje positivo, claro y conciso, evitando jergas técnicas complicadas.
- **Proactividad en Soluciones:** Ofrezca ayuda activa y respuestas rápidas para evitar que el cliente se sienta desatendido. Si no tiene la respuesta inmediata, gestione la consulta con eficiencia.
- **Cierre de la Interacción:** Al finalizar, asegúrese de preguntar si hay algo más en lo que pueda ayudar, garantizando que el usuario se vaya satisfecho.



Instituto Europeo de Periodismo y Comunicación +7

Consejos Clave:

- **Respeto absoluto:** Habla con educación y profesionalismo en todo momento.
- **Conocimiento:** Domine los productos, servicios o procesos de la oficina.
- **Manejo de quejas:** Escuche la reclamación sin tomarla como algo personal y busque la mejor solución posible.

EXTRACTO TEMAS PUNTUALES ATENCION AL CIUDADANO O USUARIO.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

PARA UN BUEN SERVICIO LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEBEN:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de

violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

EL CIUDADANO SE LLEVARÁ UNA BUENA IMPRESIÓN SI EL SERVIDOR:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

EL CIUDADANO SE FORMARÁ UNA IMPRESIÓN NEGATIVA CUANDO:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- SI EL MISMO PROBLEMA OCURRE CON OTRO CIUDADANO, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal) Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

ACTUACION CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden AYUDAR A QUE LA NEGATIVA SEA MEJOR RECIBIDA:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN DE RECLAMOS Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad.

Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el

ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO.

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos LA ADMINISTRACION MUNICIPAL busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, para ello, busca acercar a la Entidad con el ciudadano.

Estamos comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la ATENCIÓN INTEGRAL del ciudadano y/o usuarios, por lo cual los servidores públicos deben:

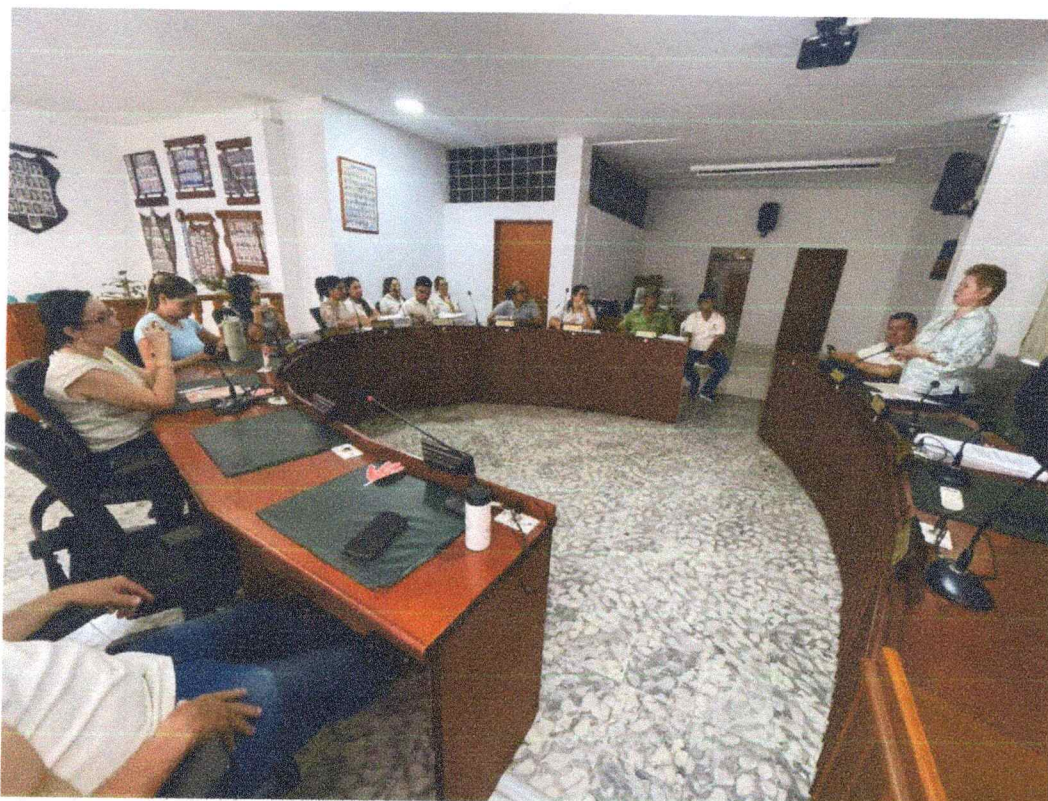
- ☐ Orientar con claridad y de fondo.
- ☐ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- ☐ Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- ☐ Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- ☐ Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- ☐ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ☐ Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ☐ Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ☐ Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- ☐ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.

REFERENTE AL LENGUAJE YA SEA VERBAL Y/O ESCRITO, EL SERVIDOR PÚBLICO DEBE SER:

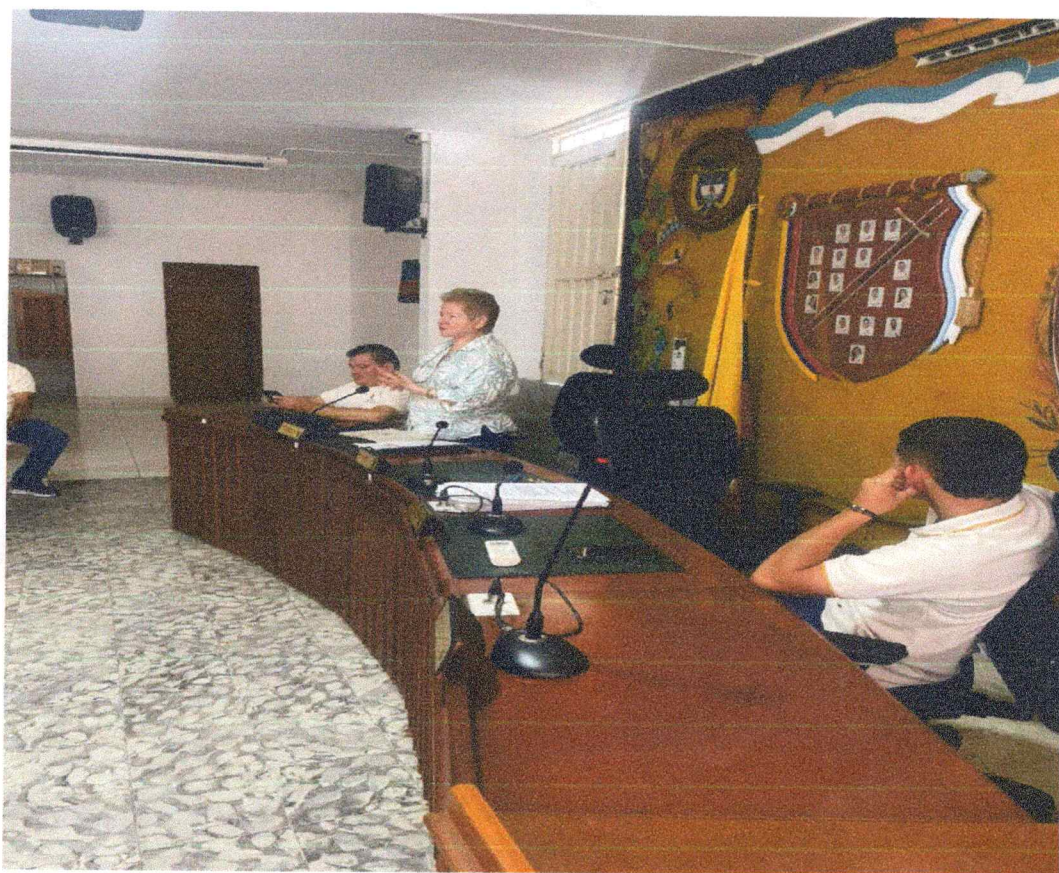
- ☐ Respetuoso, claro y sencillo; Es importante evitar el uso de términos técnicos

y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.

- ☐ Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ☐ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ☐ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ☐ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ☐ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ☐ Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.



Capacitación atención integral Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026



Capacitación ejercicio individual Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026



Capacitación proactividad de soluciones Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026



Capacitación lenguaje corporal Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026



Capacitación atributos buen servicio Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026



Capacitación casos individuales Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026



Capacitación atención personalizada Grupo Alcaldía Recinto Concejo 18 marzo 2026