

**INFORME DE AVANCE Y EJECUCIÓN DE LA CUOTA No 5
DEL MES DE MAYO DE 2026**

**CORRESPONDIENTE AL
CONTRATO. 1.330.19.13-3766
DEL 14 DE ENERO DE 2026**

**CONTRATISTA
JESUS MARIA MARMOLEJO VASQUEZ
CC. 16.262.160 DE PALMIRA**

**SUPERVISOR DEL CONTRATO
NASLY FERNANDA VIDALES GONZALEZ
C.C. 38.790.291**

**SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
VALLE DEL CAUCA**

MAYO 15 DE 2026

INTRODUCCIÓN: El siguiente informe ejecutivo tiene como propósito, presentar de manera detallada las actividades que se desarrollaron durante el mes de **MAYO DE 2026**, lo anterior dando cumplimiento a las actividades asignadas por el supervisor del contrato, para esto se describen las actividades realizadas y se adjunta registro fotográfico, para la ejecución del contrato con un plan de trabajo organizado y relacionadas en el objeto del contrato.

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR LOS SERVICIOS COMO PROFESIONAL EN LA SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, CON EL FIN DE APOYAR LA REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS AL PROYECTO CONTRIBUCIÓN A LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CAMBIO CLIMÁTICO – VALLE EN RUTA A LA DESCARBONIZACIÓN Y RESILIENCIA

ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATO

1. Representar a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible en espacios de diálogo y sensibilización orientados a fortalecer las iniciativas ambientales, en el marco del proyecto. 2. Brindar acompañamiento técnico en la consolidación de acciones sociales, comunitarias y empresariales que promuevan la sostenibilidad y la resiliencia territorial en el marco del proyecto. 3. Elaborar, consolidar y presentar los informes, documentos técnicos, reportes, soportes y demás información que sea requerida por el supervisor del contrato o que resulte necesaria para el adecuado desarrollo, seguimiento y cumplimiento de las actividades del proyecto 4. Apoyar la planificación e implementación de procesos y acciones en cumplimiento de los objetivos del proyecto y según cómo sea direccionado por la supervisión. 5. participar en las mesas y sesiones del espacio Casan – Consea – Cotssan, I Plan Departamental de Extensión Agropecuaria – PDEA aportando desde el componente técnico e institucional, elaborar el respectivo informe de participación y presentar los soportes que respalden la asistencia y los aportes realizados. 6. Seguir las directrices impartidas por el supervisor con el fin de cumplir los objetivos fijados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

ACTIVIDAD 1. Representar a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible en espacios de diálogo y sensibilización orientados a fortalecer las iniciativas ambientales, en el marco del proyecto.

1.1) Representé a la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible-Gobernación del Valle en la sesión dentro del proceso de Consulta Previa en el Marco del Proyecto "Modificación Licencia Ambiental Terminal Biomax-Biocombustibles - Proyecto 01974- con el Consejo Comunitario de Mulaló" Con la presencia de la Autoridad Nacional de Consultas Previas y otros actores institucionales convocados iniciando con una oración ancestral y la presentación de los asistentes.

Posteriormente, la Autoridad Nacional de Consultas Previas del Ministerio del Interior expuso el seguimiento del Proyecto (01974), se realizó un resumen de lo ejecutado, verificando el cumplimiento de los acuerdos suscritos con la empresa Biomax-Biocombustibles.

La comunidad presentó evidencias del desarrollo de proyectos productivos (agrícolas, pecuarios y emprendimientos), confirmando el cumplimiento total de los compromisos tanto en ejecución como en inversión por parte de la Empresa Biomax -Biocombustibles.

Con la validación de todas las partes, se procedió a la firma del acta de cierre definitivo, dando por finalizada esta Consulta Previa y concluyendo formalmente el proceso.



Asistencia Reunión de Seguimiento y Cierre Consulta Previa Consejo Comunitario Mulalo-Interior

1.2) Participé en la reunión convocada por la Ing. Nasly Fernanda Vidales Gonzalez en la reunión presencial que se llevó a cabo en las instalaciones de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible-Despacho Secretaría, con la participación de los coordinadores de proyectos y el equipo responsable del manejo de ordenanzas, con el propósito de fortalecer la articulación institucional y orientar la ejecución de actividades estratégicas.

Durante la jornada, se socializaron lineamientos clave para el adecuado desarrollo de los proyectos en curso, haciendo énfasis en el cumplimiento de las disposiciones normativas, la correcta aplicación de las ordenanzas vigentes y la importancia de mantener una planificación organizada y eficiente. Asimismo, se brindaron instrucciones precisas para la ejecución de actividades prioritarias, estableciendo responsabilidades, tiempos de entrega y mecanismos de seguimiento.

El espacio también permitió resolver inquietudes, identificar posibles dificultades en la implementación de las acciones y proponer alternativas de mejora que garanticen resultados efectivos y oportunos. Se resaltó la necesidad de fortalecer la

comunicación entre los equipos de trabajo y asegurar el compromiso de todos los actores involucrados.

Finalmente, la reunión concluyó con acuerdos orientados a optimizar la gestión de los proyectos, reafirmando el compromiso institucional con el desarrollo sostenible, la transparencia en la ejecución de recursos y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Secretaría.



Reunión Presencial Despacho SADS -Coordinadores de Proyectos y Ordenanzas

ACTIVIDAD 2. Brindar acompañamiento técnico en la consolidación de acciones sociales, comunitarias y empresariales que promuevan la sostenibilidad y la resiliencia territorial en el marco del proyecto.

2.1) Acompañé en representación de la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible la visita técnica al Municipio de Florida , en los corregimientos de Agua Azul, Chococito ,El Libano, Remolinos, La Diana, -los Negros Parte Baja ,San Antonio de los Caballeros, con el propósito de realizar la prueba de funcionamiento de estufas Ecoeficientes entregadas a 13 usuarios beneficiarios por la gobernación del Valle a través del operador Agrovalle ;Durante la jornada, se verificó el correcto desempeño de los equipos y se brindó una inducción completa sobre sus componentes, uso adecuado y momentos recomendados para su operación.

Asimismo, se ofrecieron orientaciones claras sobre el mantenimiento preventivo, el cuidado durante su funcionamiento y las condiciones necesarias para garantizar su adecuada conservación a lo largo del tiempo. Finalmente, se llevó a cabo la firma de las actas de entrega de las estufas, formalizando así el proceso con cada beneficiario y asegurando el compromiso en su uso responsable.



Municipio de Florida		Fecha: 10/05/2017		Hora: 08:00	
Acta de Entrega y Prueba de Estufas Ecoeficientes					
No.	Nombre del Beneficiario	Edad	Sexo	Profesión	Observaciones
1	Alfonso Quintero	45	M	Trabajador agrícola	
2	Roberto Quintero	40	M	Trabajador agrícola	
3	María Quintero	35	F	Trabajadora agrícola	
4	Carlos Quintero	30	M	Trabajador agrícola	
5	María Quintero	25	F	Trabajadora agrícola	
6	Carlos Quintero	20	M	Trabajador agrícola	
7	María Quintero	15	F	Trabajadora agrícola	
8	Carlos Quintero	10	M	Trabajador agrícola	
9	María Quintero	5	F	Trabajadora agrícola	
10	Carlos Quintero	0	M	Trabajador agrícola	
11	María Quintero	0	F	Trabajadora agrícola	
12	Carlos Quintero	0	M	Trabajador agrícola	
13	María Quintero	0	F	Trabajadora agrícola	

Acompañamiento Entrega y Prueba de Estufas Ecoeficientes-Municipio de Florida

2.2) Realicé Acompañamiento igualmente en representación de la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible en visita técnica al Municipio de Jamundí, en los Corregimientos de Villapaz, Quinamayó, Chagres, Puente Vélez y Robles, con el propósito de realizar la prueba de funcionamiento de estufas Ecoeficientes entregadas por la Gobernación del Valle del Cauca a través del operador Agrovalle a 13 usuarios beneficiarios del Municipio. Durante la jornada, se verificó el correcto desempeño de los equipos y se brindó una inducción completa sobre sus componentes, uso adecuado y momentos recomendados para su operación.

Asimismo, se ofrecieron orientaciones claras sobre el mantenimiento preventivo, el cuidado durante su funcionamiento y las condiciones necesarias para garantizar su adecuada conservación a lo largo del tiempo. Finalmente, se llevó a cabo la firma de las actas de entrega de las estufas, formalizando así el proceso con cada beneficiario y asegurando el compromiso en su uso responsable. Con este ejercicio realizado queda prácticamente finalizado este Convenio ,queda pendiente una Capacitación final.



Municipio de Jamundí		Fecha: 10/05/2017		Hora: 08:00	
Acta de Entrega y Prueba de Estufas Ecoeficientes					
No.	Nombre del Beneficiario	Edad	Sexo	Profesión	Observaciones
1	Alfonso Quintero	45	M	Trabajador agrícola	
2	Roberto Quintero	40	M	Trabajador agrícola	
3	María Quintero	35	F	Trabajadora agrícola	
4	Carlos Quintero	30	M	Trabajador agrícola	
5	María Quintero	25	F	Trabajadora agrícola	
6	Carlos Quintero	20	M	Trabajador agrícola	
7	María Quintero	15	F	Trabajadora agrícola	
8	Carlos Quintero	10	M	Trabajador agrícola	
9	María Quintero	5	F	Trabajadora agrícola	
10	Carlos Quintero	0	M	Trabajador agrícola	
11	María Quintero	0	F	Trabajadora agrícola	
12	Carlos Quintero	0	M	Trabajador agrícola	
13	María Quintero	0	F	Trabajadora agrícola	

Acompañamiento Entrega y Prueba de Estufas Ecoeficientes-Municipio de Jamundí.

ACTIVIDAD 3. Elaborar, consolidar y presentar los informes, documentos técnicos, reportes, soportes y demás información que sea requerida por el supervisor del contrato o que resulte necesaria para el adecuado desarrollo, seguimiento y cumplimiento de las actividades del proyecto.

3.1) Realicé una visita institucional a la Dirección de Gestión del Riesgo y Desastres del Municipio de Palmira, con el acompañamiento de Pablo Pantoja en representación de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible (SADS) del Valle del Cauca. Durante la jornada, se sostuvo un encuentro con la ingeniera Adriana Terreros, líder del Programa Integral de Gestión del Cambio Climático Territorial (PIGCCT) del municipio.

El propósito principal de la visita fue conocer de primera mano el estado de avance en la implementación del PIGCCT en Palmira, destacando sus logros, metodologías de trabajo y mecanismos de articulación institucional. En este espacio, la ingeniera Terreros socializó los progresos alcanzados, evidenciando un enfoque estructurado y estratégico que posiciona al municipio como referente en la gestión del cambio climático a nivel departamental.

Asimismo, se generó un espacio de diálogo técnico que permitió identificar buenas prácticas, retos y oportunidades de fortalecimiento del programa, con miras a su posible réplica en otros municipios del Valle del Cauca.

Como resultado de este encuentro, se acordó la realización de una charla virtual el próximo 20 de mayo, en el horario de 8:30 a.m. a 9:30 a.m., en la cual la ingeniera Adriana Terreros compartirá las estrategias implementadas en el desarrollo del PIGCCT. Este espacio tendrá como objetivo principal socializar el modelo de gestión adoptado por Palmira, promoviendo el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de capacidades en otros territorios del departamento.

Esta iniciativa se enmarca en el compromiso institucional de impulsar acciones articuladas frente al cambio climático, fomentando la cooperación entre municipios y consolidando procesos exitosos que contribuyan al desarrollo sostenible y la resiliencia territorial.



Visita Oficina de Gestión del Riesgo Palmira -Manejo del PIGCCT

3.2) Participé en la reunión sostenida con la profesional contratista Nathalia Gutiérrez, responsable de consolidar y dar seguimiento a los avances y resultados de los distintos programas. En este espacio, se proporcionaron lineamientos clave sobre la correcta gestión documental, resaltando la importancia de mantener debidamente organizadas y actualizadas las actas de cada reunión, junto con sus respectivos listados de asistencia, como respaldo esencial de las actividades realizadas.

De igual manera, se hizo énfasis en la necesidad de recolectar y archivar registros fotográficos que evidencien las acciones ejecutadas, como parte del proceso de monitoreo y control. Estas orientaciones están dirigidas a fortalecer la trazabilidad de la información y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos, contribuyendo así a prevenir posibles observaciones por parte de los entes de control.



Reunión equipo Cambio Climático para coordinar actividades

ACTIVIDAD 4. Apoyar la planificación e implementación de procesos y acciones en cumplimiento de los objetivos del proyecto y según cómo sea direccionado por la supervisión.

4.1) Participe virtualmente(Webinar) con un grupo de 85 personas más ,vía zoom en el marco de la agenda regional para el fortalecimiento de los sistemas alimentarios urbanos, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, en cooperación trilateral con el Ministerio de Desarrollo y Asistencia Social, Familia y Combate al Hambre y la Agencia Brasileña de Cooperación, y en articulación con ICLEI Colombia, lidera el Primer Ciclo de Diálogos: Vínculo Clima-Alimentación.

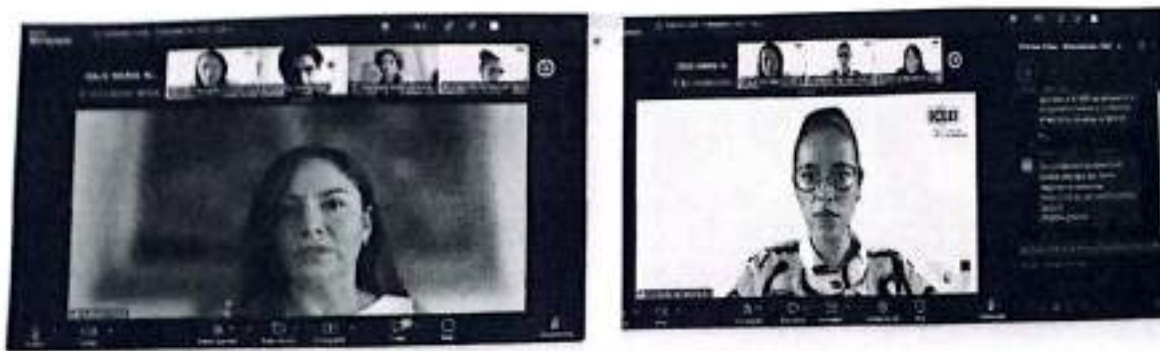
Este espacio se concibe como una plataforma estratégica de intercambio de conocimientos, orientada a fortalecer la comprensión de las interrelaciones entre el cambio climático y los sistemas alimentarios en el contexto colombiano. La iniciativa busca abrir la conversación entre actores institucionales, territoriales y técnicos, promoviendo una visión integral que reconozca cómo las dinámicas climáticas impactan la producción, distribución y acceso a los alimentos.

El primer encuentro tiene como propósito central identificar los principales desafíos y oportunidades que enfrenta el país en la articulación de las agendas de clima y alimentación. Entre los retos más relevantes se destacan la vulnerabilidad de los sistemas productivos frente a eventos climáticos extremos, la necesidad de garantizar la seguridad alimentaria en entornos urbanos y rurales, y la urgencia de promover prácticas sostenibles que reduzcan la huella ambiental del sector agroalimentario.

A su vez, este diálogo abre oportunidades para impulsar estrategias innovadoras basadas en la adaptación y mitigación del cambio climático, el fortalecimiento de la gobernanza territorial y la integración de políticas públicas que promuevan sistemas alimentarios resilientes, inclusivos y sostenibles. La cooperación internacional y el trabajo articulado entre niveles de gobierno y actores locales se posicionan como elementos clave para avanzar en estos objetivos.

En este sentido, el Ciclo de Diálogos se proyecta como un mecanismo clave para la construcción colectiva de soluciones, facilitando el intercambio de experiencias y buenas prácticas que contribuyan a una gestión más eficiente y coherente entre las políticas climáticas y alimentarias en Colombia.

Finalmente, esta iniciativa reafirma el compromiso de las entidades participantes con el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria y la acción climática, consolidando espacios de participación que permitan avanzar hacia territorios más resilientes y equitativos.



Webinar Clima -Cambio Climatico -Alimentacion (FAO-ICLEI)

4.2) Participé en el Seminario "Clima y Paz", convocado por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) – Escuela de Alto Gobierno Valle, que se consolidó como un espacio estratégico de reflexión sobre la interrelación entre cambio climático, gestión del riesgo y construcción de paz en los territorios.

Con la participación de los conferencistas internacionales Jerónimo Ríos y Egoitz Gago (España), el encuentro abordó la gobernanza del riesgo como un eje fundamental para enfrentar los desafíos climáticos desde enfoques integrales y preventivos. Se destacó la necesidad de fortalecer la resiliencia territorial, entendida como la capacidad de las comunidades e instituciones para adaptarse, anticiparse y responder de manera efectiva a escenarios de crisis ambiental y social.

El seminario permitió identificar que los fenómenos climáticos no solo representan amenazas ambientales, sino que también inciden en dinámicas de conflictividad, afectando la estabilidad y la paz en los territorios. En este sentido, se subrayó la importancia de promover respuestas institucionales más articuladas, que integren políticas públicas, planificación territorial y participación comunitaria.

Como principal conclusión, el espacio se constituyó en una oportunidad clave para el diálogo interinstitucional, orientado a avanzar hacia modelos de gestión más coordinados, preventivos y con enfoque territorial, capaces de contribuir simultáneamente a la mitigación del riesgo climático y al fortalecimiento de procesos de paz sostenibles.



Seminario Escuela Superior de Administración Pública -ESAP -CLIMA y PAZ

ACTIVIDAD. 5. Participar en las mesas y sesiones del espacio Casan – Consea – Cotssan, I Plan Departamental de Extensión Agropecuaria – PDEA aportando desde el componente técnico e institucional, elaborar el respectivo informe de participación y presentar los soportes que respalden la asistencia y los aportes realizados.

5.1) Asistí a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero donde se realizó la Segunda Sesión del CONSEA, destacándose como un espacio clave de articulación para la seguridad alimentaria en el departamento.

Durante la jornada se presentó el portafolio del Fondo Nacional de Garantías para facilitar el acceso a financiamiento de productores, se socializó el III Congreso Internacional de Apicultura y la campaña "El Valle También Es" a cargo del equipo de comunicaciones de la Secretaría de Agricultura y Pesca, definiendo acciones de apoyo y estrategias de difusión. Asimismo, se expusieron los programas de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), priorizando líneas de trabajo conjuntas con las entidades. Igualmente la Secretaría de Planeación Departamental presentó un resumen de ejecución del Plan Nacional de Desarrollo en el año 2025.

Finalmente, se aprobó el nuevo reglamento interno, se conformaron comités de trabajo y se establecieron acuerdos que fortalecen el compromiso institucional con la seguridad alimentaria y nutricional en el Valle del Cauca.



Segunda Sesión del CONSEA -Biblioteca Jorge Garcés Borrero

5.2) Participé como uno de los delegados de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo en La Primera Sesión del Consejo Asesor de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CASAN) del Valle del Cauca, este se consolidó como un espacio clave para el diálogo, la articulación institucional y la construcción colectiva de estrategias orientadas a garantizar el derecho a la alimentación en el departamento.

La jornada inició con las palabras de bienvenida, en las que se destacó la importancia de fortalecer la seguridad alimentaria y nutricional desde un enfoque participativo e intersectorial. Posteriormente, se realizó la verificación de los asistentes y la lectura del acta anterior, con el fin de dar continuidad a los compromisos adquiridos en sesiones previas.

Uno de los puntos centrales fue la socialización del documento actualizado del diagnóstico participativo, junto con la propuesta de actualización de la Ordenanza Departamental 480 de 2018 y del Plan de Soberanía, Seguridad Alimentaria y Nutricional 2018–2032, en transición hacia el enfoque del Derecho Humano a la Alimentación Adecuada. Este ejercicio permitió identificar avances, retos y oportunidades para fortalecer la política pública en el territorio.

Asimismo, se presentó el panorama de la normatividad nacional vigente para el periodo 2024–2025, abriendo un espacio para la formulación de propuestas e iniciativas orientadas a la actualización de la Ordenanza 480 de 2018, en coherencia con los lineamientos nacionales y las necesidades locales.

Finalmente, en el punto de proposiciones y varios, los participantes compartieron aportes y recomendaciones, reafirmando el compromiso de trabajar de manera articulada en la construcción de un sistema alimentario más justo, sostenible e incluyente para el Valle del Cauca.



Asistencia Primera SESION del CASAN -

ACTIVIDAD 6. Seguir las directrices impartidas por el supervisor con el fin de cumplir los objetivos fijados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

6.1) Participé en la socialización en el marco del MIPG del llamado de La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible que extendió una invitación a participar en una capacitación virtual sobre el Código de Integridad, orientado a fortalecer los valores éticos en el ejercicio del servicio público. Este espacio formativo, facilitado por José Sandoval, se centró especialmente en la importancia de la **inteligencia emocional** como herramienta clave para promover conductas íntegras, responsables y coherentes en el ámbito institucional.

Durante la jornada, se abordaron los principios fundamentales del Código de Integridad, destacando su papel en la construcción de una cultura organizacional basada en la transparencia, el respeto, la honestidad y el compromiso con la ciudadanía. En este contexto, la inteligencia emocional fue presentada como una competencia esencial que permite a los servidores públicos gestionar adecuadamente sus emociones, mejorar las relaciones interpersonales y tomar decisiones éticas en situaciones complejas.

Asimismo, se resaltó la relación entre la integridad y el cuidado del entorno, promoviendo una visión en la que el actuar ético también contribuye a la sostenibilidad ambiental y al cumplimiento de la misión institucional. La capacitación permitió reflexionar sobre la importancia de actuar con responsabilidad y conciencia, tanto en el desempeño laboral como en la interacción con la comunidad.

En conclusión, esta iniciativa reafirma el compromiso de la Secretaría con el fortalecimiento de capacidades en sus funcionarios, promoviendo una gestión pública más humana, transparente y orientada al bienestar colectivo y la protección del medio ambiente.



Socialización MIPG -Código de Integridad -Inteligencia Emocional

6.2) Participé en la socialización que se llevó a cabo en la jornada de capacitación en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), liderada por el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (DADI) y la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca. Esta actividad tuvo como propósito fortalecer la cultura de la prevención, el autocuidado y la seguridad en los entornos laborales.

Durante la capacitación se abordaron temas fundamentales orientados a la reducción de riesgos y la promoción de hábitos saludables entre los servidores públicos. Uno de los ejes centrales fue la adopción de **posturas corporales adecuadas en el trabajo**, destacando la importancia de la ergonomía para prevenir lesiones musculoesqueléticas, especialmente en labores prolongadas frente a equipos de cómputo.

Asimismo, se hizo énfasis en la **alimentación balanceada** como un factor clave para el bienestar físico y mental, promoviendo hábitos nutricionales que contribuyan a mantener niveles adecuados de energía y concentración durante la jornada laboral. De igual manera, se resaltó la importancia de una adecuada **hidratación**, recomendando el consumo frecuente de agua como medida preventiva frente a la fatiga y otros riesgos asociados.

Otro componente relevante fue la identificación y prevención de **riesgos de caídas**, mediante la sensibilización sobre el orden y aseo en los espacios de trabajo, el uso adecuado del calzado y la atención a condiciones inseguras que puedan generar accidentes.

En materia ambiental, se socializó la correcta **clasificación de residuos**, fomentando prácticas responsables que contribuyan a la sostenibilidad y al cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

La jornada también incluyó orientación sobre las **rutras de evacuación**, destacando la importancia de conocer los puntos de encuentro y actuar de manera organizada ante situaciones de emergencia. Complementariamente, se brindó capacitación en el **manejo y operación de extintores**, permitiendo a los participantes reconocer los tipos de fuego y el uso adecuado de estos equipos en caso de conato de incendio.

En conclusión, esta capacitación reafirma el compromiso institucional con la seguridad y salud de los trabajadores, promoviendo una cultura preventiva que contribuye a entornos laborales más seguros, eficientes y responsables.



Socialización Virtual Pautas de Prevención SG—SST -ABRIL DEL 2026

6.3) Participé en la socialización del fortalecimiento institucional y la mejora continua en la atención al ciudadano con una capacitación sobre la gestión y tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), liderada por los facilitadores Arnold Cosme y Manuel Alejandro Sierra, de la Secretaría General – DADI. Este espacio formativo tuvo como propósito principal reforzar las competencias de los funcionarios en la correcta recepción, trámite y respuesta de las PQRSDF, garantizando así un servicio público más eficiente, transparente y orientado a las necesidades de la ciudadanía. Durante la jornada, se abordaron aspectos clave relacionados con el marco normativo vigente, los tiempos de respuesta establecidos y la importancia de brindar respuestas claras, oportunas y de calidad.

Los facilitadores destacaron el papel fundamental que cumplen las PQRSDF como mecanismo de participación ciudadana, permitiendo a la comunidad expresar sus inquietudes, necesidades y percepciones frente a la gestión institucional. En este sentido, se enfatizó en la responsabilidad de cada servidor público en el adecuado manejo de estas solicitudes, así como en la importancia de su registro, seguimiento y cierre efectivo.

Asimismo, se socializaron buenas prácticas para la atención al ciudadano, resaltando la necesidad de mantener una comunicación respetuosa, empática y asertiva, que contribuya a generar confianza y fortalecer la relación entre la

administración y la comunidad. También se hizo énfasis en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas dispuestas para la gestión de las PQRSDF, optimizando los procesos y facilitando la trazabilidad de cada caso.

La capacitación permitió resolver inquietudes, unificar criterios y fortalecer conocimientos, consolidándose como un espacio clave para mejorar la calidad del servicio y promover una cultura institucional basada en la transparencia, la eficiencia y el compromiso con el ciudadano.

Con este tipo de iniciativas, la Secretaría General – DADI reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo de sus procesos y con la garantía de los derechos de los ciudadanos, contribuyendo al fortalecimiento de una gestión pública más cercana, participativa y orientada al servicio.



Socialización Virtual sobre la Gestión y Tratamiento de PQRSDF-Secretaría General - DADI.


JESUS MARIA MARMOLEJO VASQUEZ
CC. 16.262.160 DE PALMIRA
CONTRATISTA