DATOS DEL CONTRATO					
CONTRATISTA:	MARIA FERNANDA SOLIS RAMIREZ			C.C. No:	59819062
DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO			No CONTRATO:	NAR-069-2026
FECHA DE INICIO DEL CTO:	27/01/2026			FECHA DE TERMINACIÓN DEL CTO:	30/12/2026
No CDP:	8226	No RP:	9526	TIPO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	PRESTACION DE SERVICIOS

Número de Planilla PILA	Fecha de Pago de planilla PILA
95204743	2026-09-16

OBJETO:

Prestar servicios profesionales para llevar a cabo eventos de capacitación en las temáticas relacionadas con Gestión territorial, en el marco de la oferta formativa de la Dirección de Capacitación, con el fin de fortalecer los conocimientos, competencias, habilidades y desempeño de los servidores públicos y de la ciudadanía en general.

PERIODO DE REPORTE					
MES PAGO:	SEPTIEMBRE	PAGOS TOTALES DEL CONTRATO:	6	NÚMERO DE PAGO Y/O CUENTA DE COBRO:	6

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial:	$ 16.000.000,00
Valor Adición:	$ 0,00
Valor Reducción:	$ 0,00
Valor Total:	$ 16.000.000,00
Valor a pagar:	$ 1.280.000,00

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR

OBLIGACIONES CONTRACTUALES	ACTIVIDADES
1. Desarrollar 100 horas de capacitación acordes con las temáticas de Gestión territorial. Los eventos pueden ser en modalidad presencial, sincrónica, virtual o mixta, acorde a la programación y priorización de la Dirección Territorial de la ESAP, asegurando la implementación de las herramientas virtuales y de comunicación necesarias para la correcta realización de los eventos.	En cumplimiento de la obligación contractual relacionada con el desarrollo de cien (100) horas de capacitación en temáticas de Gestión Territorial, se informa que, conforme a la programación y priorización establecida por la Dirección Territorial de la ESAP, el día 23 de septiembre de 2026 se llevó a cabo una jornada académica dirigida a servidores públicos y contratistas del CEHANI en el tema relacionado con SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO La actividad correspondió a un seminario presencial con una intensidad de ocho (8) horas, desarrollado de acuerdo con el cronograma previamente remitido por la Oficina de Capacitación. La jornada se estructuró bajo un enfoque teórico–práctico, abordando contenidos relacionados con los fundamentos de la gestión territorial, planeación pública, articulación institucional y fortalecimiento de capacidades administrativas de la entidad. Para el desarrollo del evento se dispuso del material pedagógico correspondiente, ayudas audiovisuales y herramientas de apoyo metodológico que garantizaron la adecuada transmisión de los contenidos y la participación activa de los asistentes. La metodología implementada incluyó exposición magistral, análisis de casos prácticos y espacio de retroalimentación, permitiendo contextualizar los temas tratados a la realidad institucional del municipio. Con esta jornada se aporta un total de 8 horas efectivas al cumplimiento de la meta contractual de 100 horas de capacitación, las cuales se continuarán desarrollando conforme a la programación definida por la Dirección Territorial.
2. Realizar los eventos de capacitación programados en territorio.	En cumplimiento de la obligación contractual de realizar los eventos de capacitación programados en territorio, se llevó a cabo jornada de capacitación presencial en la entidad CEHANI el día 23 de septiembre de 2026, conforme a la programación establecida y en articulación con la entidad territorial. La actividad se desarrolló de manera presencial, garantizando la participación activa de los asistentes convocados, el cumplimiento de la intensidad horaria prevista y la adecuada socialización de los contenidos programados. Durante la jornada se abordaron las temáticas definidas en el plan de trabajo, promoviendo el fortalecimiento de capacidades institucionales, el intercambio de experiencias y la resolución de inquietudes específicas del contexto municipal. Asimismo, se implementaron herramientas pedagógicas participativas que facilitaron la apropiación de los conceptos, asegurando el logro de los objetivos propuestos para el evento. Se dejó registro de

	asistencia y evidencia fotográfica como soporte del cumplimiento de la actividad. Con lo anterior, se da cumplimiento satisfactorio a la obligación contractual relacionada con la ejecución de los eventos de capacitación en territorio.
3. Entregar cuando se requiera al coordinador de cada evento, con mínimo diez (10) días de antelación a cada una de las actividades acordadas, la presentación de la propuesta metodológica del programa de capacitación a desarrollar acorde a los documentos establecidos en sistema integrado de gestión de la calidad de la Esap.	Se remitió oportunamente al coordinador del evento la documentación correspondiente, conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Escuela Superior de Administración Pública. La propuesta metodológica incluyó: objetivos del programa, justificación, contenidos temáticos, competencias a fortalecer, estrategia pedagógica, actividades didácticas, cronograma, intensidad horaria, recursos requeridos y mecanismos de evaluación, garantizando coherencia con los documentos y formatos institucionales vigentes. La entrega se realizó dentro del término establecido, permitiendo la revisión, retroalimentación y validación previa por parte de la coordinación académica, asegurando así la adecuada planeación y desarrollo de la actividad de capacitación. Con lo anterior, se acredita el cumplimiento oportuno y conforme a los estándares de calidad institucionales de la obligación contractual señalada.
4. Entregar a la Dirección de Capacitación, dentro de los tres (3) días calendario, una vez terminada cada jornada de Capacitación, los registros de asistencia debidamente diligenciados, la encuesta de satisfacción a los ciudadanos capacitados, las valoraciones y demás documentos establecidos en sistema integrado de gestión de la calidad de la Esap.	Al a´rea de capacitacio´n se entregaron y enviaron los listados de los participantes en cada uno de los eventos de capacitacio´n realizados con el respectivo soporte fotogra´fico, los cuales reposan en el drive correspondiente. Adjunto los listados registrados
5. Garantizar el acceso al material de lectura y videográfico, así como la jurisprudencia, doctrina y bibliografía, de apoyo a los ejes temáticos desarrollados. Dicho material debe tener una validación pedagógica.	El disen~o del contenido tema´tico, actividades, metodologi´a, talleres, presentaciones fueron puestas a consideracio´n de la profesional soporte y apoyo pedago´gico para su revisio´n. La referencia bibliogra´fica puede revisarse en la diapositiva No. 5.6.y 7 de la presentacio´n institucional para Atencio´n al ciudadano. Se remiten pantallazos de la informacio´n anterior como evidencias.
6. Brindar orientación académica a los participantes durante las sesiones programadas, apoyando el desarrollo de las actividades previstas y facilitando la comprensión de los contenidos impartidos, conforme a la metodología definida para el evento.	En cumplimiento de la obligación contractual de brindar orientación académica a los participantes durante las sesiones programadas, se proporcionó acompañamiento permanente en cada una de las jornadas desarrolladas, garantizando el adecuado desarrollo de las actividades previstas y la comprensión efectiva de los contenidos impartidos. Durante las sesiones, se orientó a los participantes mediante la explicación clara y contextualizada de los temas, resolución de inquietudes, retroalimentación individual y grupal, y acompañamiento en ejercicios prácticos y actividades aplicadas, conforme a la metodología previamente definida para el evento. Se promovió un enfoque participativo, facilitando el análisis de casos, el intercambio de experiencias y la aplicación de los conceptos al contexto institucional de los asistentes. Asimismo, se implementaron estrategias pedagógicas que favorecieron la apropiación del conocimiento, asegurando coherencia entre los objetivos de aprendizaje, las actividades desarrolladas y los resultados esperados. Con lo anterior, se acredita el cumplimiento satisfactorio de la obligación relacionada con la orientación académica y el acompañamiento metodológico durante las sesiones programadas.
7. Elaborar y presentar los informes que le sean requeridos y que tengan relación con el objeto contractual, además de presentar un informe final sobre el acompañamiento a los participantes que evidencie el proceso de fortalecimiento de capacidades impartido, los resultados, experiencias y buenas prácticas para el mejoramiento de procesos futuros, así como recomendaciones y oportunidades de mejora de la Dirección de capacitación respecto al tema desarrollado.	En cumplimiento de la obligación contractual de elaborar y presentar los informes requeridos relacionados con el objeto contractual, se atendieron oportunamente las solicitudes realizadas por la supervisión, mediante la entrega de informes técnicos periódicos que dieron cuenta de las actividades desarrolladas, el avance en el acompañamiento a los participantes y los resultados obtenidos en cada evento de capacitación. De igual manera, se presentó informe final consolidado sobre el proceso de acompañamiento, el cual incluyó: Descripción detallada de las actividades ejecutadas y metodología aplicada. Caracterización de los participantes y nivel de participación. Evidencia del proceso de fortalecimiento de capacidades, a partir de los contenidos impartidos y la apropiación conceptual observada. Resultados obtenidos frente a los objetivos planteados. Sistematización de experiencias significativas y buenas prácticas identificadas durante el desarrollo de las jornadas. Dificultades encontradas y estrategias implementadas para su manejo. Recomendaciones orientadas al mejoramiento de futuros procesos de capacitación. Identificación de oportunidades de mejora para la Dirección de Capacitación de la Escuela Superior de Administración Pública, particularmente en lo relacionado con el enfoque metodológico, la articulación territorial y el seguimiento posterior a los procesos formativos. El informe fue estructurado conforme a los lineamientos institucionales, incorporando soportes documentales y evidencias que respaldan la ejecución del acompañamiento y el impacto generado. Con lo anterior, se da cumplimiento integral a la obligación contractual establecida.
8. Utilizar herramientas innovadoras en la planeación y desarrollo de los eventos de capacitación, las cuales puedan ser socializadas con los demás expertos, en el marco de la construcción de buenas prácticas de capacitación.	Para el desarrollo de las actividades y contenidos tema´ticos en las capacitaciones realizadas, se disen~aron gui´as, talleres y dina´micas basadas en criterios de aprender haciendo- mapeos territoriales, actividades grupales vivenciales y en pra´ctica, estudios de caso, programacio´n neurolinguistica etc
9. Asistir a las jornadas de inducción, capacitación y demás actividades programadas por la Dirección Territorial, así como a las reuniones, mesas de trabajo y demás espacios de discusión y retroalimentación de los procesos desarrollados, en los que se le requiera.	No se registraron ni desarrollaron actividades relacionadas con esta obligación contractual

10. Cumplir con las demás actividades y obligaciones que le sean asignadas, las cuales deberán tener relación directa con el objeto del presente contrato.	No se registraron ni desarrollaron actividades relacionadas con esta obligación contractual

RECIBIDO A SATISFACCIÓN
En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas. Igualmente certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforme a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 723 de 2013 y demás normas que regulen la materia), y cumplió con los aportes a salud y pensión y/o parafiscalidad aplicable.

OBSERVACIONES
Se aprueba informe del mes de septiembre,previa la verificación de las obligaciones contractuales, evidencias y anexos.

AUTORIZACIÓN DE PAGO		
SUPERVISOR:	ELSY JANETH MELO MAYA	27432482

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA: 20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión — 20 | 06 | 2024

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024 — **Hora Inicio:** 8:00 — **Hora Finalización:** 6:00 p.m.

Nombre del evento: Seminario - Atención al Cliente. — **Código del evento:** SACA 14366

Lugar, Ciudad y/o Departamento: Pasto - CENANI — **Nombre capacitador:** Heidi Jeniffer Delgado Solarte

MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial — **CLASE DE EVENTO:** Diplomado ☐ Seminario ☐ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál ____ — **MÓDULO** (Para el caso de Diplomados): — **Número total asistentes al evento:** 50 — Número de Página 1 de 1...

No	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Armando Camilo	Martinez Ruiz	98381263	martinezarmandocamilo@gmail.com	3001459037	
2	Manuel Antonio	Misnaza Peralta	12981388	manuelmisnaza3@gmail.com	3160572479	
3	Jose Javier	Pinto Yaqueno	98382500	josejavier pinto@gmail.com	3154785288	
4	Marcela Barbosa	Burbano	59813166	Marcelarla26@gmail.com	3215846305	
5	Edwina Yamile Acosta Ilcan	Acosta Ilcan	1086548389	acostaedwinayamile@gmail.com.	3154905499	
6	Daniela Yela	Yela	1004235891	Yelaaniela38@gmail.com	3148788745	
7	Marly Gómez Coronel	Gomez Coronel	1086548383	gomezcoronelmarypaola@gmail.com	3108237443	
8	[illegible]	[illegible]	87058815	[illegible]	[illegible]	
9	Angela Gabriela Velasco	Velasco Alvear	1081274489	angelaalvearos@gmail.com	3216092543	
10	[illegible]	[illegible]	1085348310	[illegible]	3159911721	
11	David Caballas	caballas tarc	1081277224	andradavid9758@gmail.com	3207933G744	
12	[illegible]	[illegible]	36951718	[illegible]	3235002509	
13	Lucery Figueroa M	Figueroa Mendoza	37011.160	luceymendoza50@gmail.com	3187703945	
14	Dirley Erazo Velasco	Erazo Velasco	76755517	dirleyerazo@gmail.com	3157884953	
15	Janeth Benavides	Benavides Betancourth	36451428.	Janethbenavides b3@gmail.com.	3148046963	
16	Lizbeth Katherine	Paí yela	1004191460	Kateyela2209@gmail.com	3153341086	
17	Ingrid Julieth	Cerón Gómez	1081592301	cerongomezjulieth@gmail.com	3158019477	
18	Sandra Flórez P	Flórez Padilla	59818170	sandrapadilla0913gmail.com	3174963953	
19	Leidi Araujo	Araujo Torres	59395749	leidiaraujot@gmail.com	3005155253	

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Heidi Jeniffer Delgado Solarte — **Firma:** — ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

Scanned with CamScanner

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA:20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión		2026	09 / 28
Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024	Hora Inicio: 8:00	Hora Finalización: 6:00 p.m.	
Nombre del evento: Seminario - Apoyo AL Ciudadano		Código del evento: SHCA 14766	
Lugar, Ciudad y/o Departamento: Pasto - CENANI	Nombre capacitador: Yani Fernanda Solis Zapata		
MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial X	CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario ☐ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál	MÓDULO (Para el caso de Diplomados):	Número total asistentes al evento: 50

No	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Rocio del Carmen	Peña Tobar	36798378	rocio-pt@hotmail.com	3156620891	
2	Diana Cristina	Sanchez Guerrero	59814466	dianajuanpa@hotmail.com	3127605778	
3	Daniela Enriquez	Enriquez Luna	1085341555	daniela.enriquezm@ge.gmail.com	3206273755	
4	Pedro Andres	Cortes Bolaños	1BI085	Andrescortesm1@gmail	3234231993	
5	Ana Milena	Enriso Bolaños	1081593657	anamilenabo@gmail.com	3162786029	
6	Ingrid Alejandra Diaz	Diaz Hoyos	1085337774	ingriddiaz9611@gmail.com	3175087189	
7	Viviana Calvache	Calvache Coral	59311462	vmariacalvachecoral@gmail.com	3007470737	
8	Maria Jose Lasso T.	Lasso Torres	1853860075	majoolt@gmail.com	3103551255	
9	Pacha Andrea	Segura Diaz	1004217253	diazandrea1081@gmail.com	3209515242	
10	Yineth	Muñoz Cortes	1089674237	YJMC1909@gmail.com	3162284088	
11	Karen Nataly	Santander Portillo	1085806416	Karen9308@hotmail.com	3185809752	
12	Lester Ordoñez	Ordoñez Rosero	1004547806	lester3d@gmail.com	3174887712	
13	Maria Camila	Muñoz Rosero	1081595672	munoz26332@gmail.com	3169855557	
14	Carolina	Montenegro	37891677	Carymont@gmail.com	3016846478	
15	Ana Lorena	Bolaños Tovar	36759277	analorenabt1005@gmail.com	3002445555	
16	Sandra Jimena	Jimena Narvaez	27401424	Computadorcaspecializada@cenani.gov.co	3127751214	
17	Dani Portilla	Portilla Argoti	1.085260914	daniportilla@gmail.com	3136164945	
18	~~Jimena Valencia R.~~					
19	Sandra Jimena	Valencia Pantoja	59821346	coordcc@cenani.com.co	3017603631	

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Yani Fernanda Solis Zapata	Firma:	ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

Scanned with CamScanner

ESAP / IQNet	**FORMATO** **REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN**	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA:20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión — 2026 — Día 2 — Mes 3

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024 — **Hora Inicio:** 8:00 — **Hora Finalización:** 6:00

Nombre del evento: Seminario - Abordaje de Conductores — **Código del evento:** SNCA/114366

Lugar, Ciudad y/o Departamento: Pasto - CENANI — **Nombre capacitador:** Yuri Fernanda Solis Ibarra

MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial X

CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario ☐ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál

MÓDULO (Para el caso de Diplomados):

Número total asistentes al evento: 50

Número de Página 1 de 1...

No	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Patricia	Jiménez Aguirre	59313870	patty.suroc26@gmail.com	3177531554	
2	Angie Paola	Paros Arguello	1.085[illegible]	gestiahuman@cenani.gov.co	3137[illegible]	
3	Clara Elisa	Arcos Ordoñez	1938206056	ordonezclara1801@gmail.com	3158196138	Clara Arcos
4	Ana Guerrero	Guerrero.	27160351	aguerrerofigueroa.7e@gmail.com	314[illegible]	
5	Marisol Rojas Cantero	Rojas Cantero	27426 57	marisolpps@gmail.com	3102826256	
6	DEYSI VALLEJO P	VALLEJO PARRA	1085244792	dvallejoparra@gmail.com	3137047769	
7	Viviana Natalia	Bolaños Sanchez	1085274229	Vivi.cu89650@gmail.com	3168423296	
8	Luis Ronaldo	Villota Quenama	1004743704	villotaronaldo233@gmail.com	3148588626	
9	Edwar Eraso	Eraso Escobar	1085274329	gere0069@gmail.com	3012[illegible]	
10	Leandro Daniel	Arcos Ordoñez	1193034135	ldaarge@gmail.com	3177661044	
11	Natalia Ocaña	Ocaña Potosí	1085321729	nataliaocaa1@gmail.com	3217203231	NATALIA OCAÑA
12	Andres (Palomino)	Palomino Segovia	1085293097	titerero236@gmail.com	3164920757	Andres Palom
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Yuri Fernanda Solis Ibarra — **Firma:** — ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

Scanned with CamScanner

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1.1 NOMBRE Servicio y atención a la ciudadanía

1.3 NÚCLEO TEMÁTICO AL CUAL SE INSCRIBE

Problemática pública ____ Desarrollo y gestión territorial ____

Economía de lo público ____ Organizaciones públicas y gestión _X___

Estado y poder ____ Otro _____

1.4 UNIDAD EJECUTORA QUE PRESENTA LA SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DEL BANCO DE PROGRAMAS

ESAP Territorial Nariño Alto Putumayo

1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN SOLICITADA

Creación de nuevo programa X
Actualización total de un programa _____
Actualización parcial de un programa ____

2. JUSTIFICACIÓN

La atención al ciudadano viene articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión e igualmente con Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, CONPES 3292 de 2004 por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, Ley 1437 de 2011 relacionada con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

No se puede hablar de buena atención al ciudadano solo a partir de una normas o reglas por cumplir, es necesario partir del ser humano que es el servidor y por tanto explorar su nivel de compromiso con el servicio el cual es efectivo en la medida en que en la entidad se genera un ambiente adecuado que facilite el trabajo en equipo, la comunicación y el sentido de pertenencia, de lo contrario el ciudadano será ignorado por completo.

Conscientes de la capacidad de compromiso por el servicio, se asimila con mayor facilidad temas técnicos del servicio y atención al ciudadano como los criterios de calidad en el servicio, y la garantía de los derechos de la ciudadanía al interactuar con la función pública.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL: Fortalecer las competencias de la función pública en los referentes a la atención y el servicio que se le presta al ciudadano, desde el rol de la funcionalidad del servidor público.

3.2 OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Fortalecer los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que deben ser conocidas y aprendidas en el programa y que son requeridas por los funcionarios a los que se dirige el proceso de capacitación, en el campo cognoscitivo (conocimientos), en el campo de la relación con la ciudadanía (destrezas y habilidades) y en el campo afectivo.
- Determinar qué queremos que la gente aprenda en el programa de capacitación, conceptualización que es fundamental, ya que de ello depende el éxito en la aplicación en los diferentes cargos que desempeñan.

4. COMPETENCIAS

Competencias del ser: se compromete con el servicio y desarrolla actitud hacia el cambio.

Competencias del hacer: desarrolla habilidades para la prestación del servicio en términos de eficiencia y eficacia.

Competencias del conocer: conoce y aplica conceptos de ingeniería del servicio en el sector público.

5. METODOLOGÍA

El seminario se orientará en la modalidad presencial, mediante la presentación de los contenidos relacionados con la normatividad referida, a través de conversatorios facilitando preguntas y demás requerimientos relacionados con la temática. Se inicia con la contextualización del servidor público como generador del servicio reforzando su actitud hacia el cambio y la innovación para el mejoramiento continuo, luego se trabajan elementos del servicio como los criterios de calidad, ingeniería del servicio y el triángulo de servicio para concluir con la elaboración de una libreta de calificaciones.

6. ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

Nombre: Servicio y atención a la ciudadanía.

Descripción analítica de contenidos: Se inicia con la contextualización del servidor público como generador del servicio reforzando su actitud hacia el cambio

y la innovación para el mejoramiento continuo, luego se trabajan elementos del servicio como los criterios de calidad, ingeniería del servicio y el triángulo de servicio para concluir con la elaboración de una libreta de calificaciones.

MÓDULO / TEMÁTICA	SUBTEMAS	OBJETIVO DE APRENDIZAJE
Gestión del riesgo de corrupción	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información Racionalización de trámites	Conocer los mecanismos sobre transparencia y acceso a la información, apoyando la racionalización de Trámites.
Rol de la funcionalidad del servidor público	Ética pública	Conocer los valores del servicio público, mediante la identificación y aplicación del lenguaje claro.
	Lenguaje claro	
Atención y servicio a la ciudadanía	Servicio público	Conocer los roles del Servicio Público, su importancia e incidencia en las respuestas a la ciudadanía.
	Comunicación e información pública	
	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	
	Atención a la ciudadanía	

7. BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ BERNAL, Maria Elena. La ética en la función Publica. CA. México. 2008.

ROJAS POSADA. Santiago. Liderazgo en el sector público colombiano. ESAP. Bogotá 2011.

PACHON LUCAS. Carlos. Los servidores Públicos. Editorial Temis. Bogotá 2014.

NEIRA QUINTERO. Jesús. El buen servidor público. ESAP. Bogotá 2006.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Protocolos de Servicio al Ciudadano Grupo de Servicio al Ciudadano. Bogotá 2017

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN -DNP. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO -PNSC-. Protocolos de Servicio al Ciudadano. BOGOTA 2013.

8. GLOSARIO

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificada, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Lenguaje claro: es el conjunto de principios que permiten a instrucciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunica.

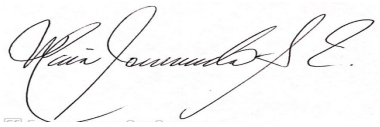
Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía: centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Racionalización de trámites: facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Riesgos: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Para el diligenciamiento del profesional responsable del banco de programas	
Criterio	**Observación**
Elementos de entrada para el diseño	
Resultados del diseño y desarrollo	
Versión anterior del programa	
Se requiere creación o actualización unidades didácticas	



MARIA FERNANDA SOLÍS RAMÍREZ
Capacitadora
Fecha de elaboración: 09/21/2026

Código SIRECEC: S4CA14366
Tipo de evento: Diplomado □ Seminario X Taller □ Curso □ Foro □ Conferencia □
Otro □, cuál: _____
Horas a certificar: 8 Horas

Observaciones: No se presenta observación alguna al documento.

Escuela Superior de Administración Pública	FORMATO PLANEADOR DE EVENTOS PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION -DC	CÓDIGO: PE-FO-072 VERSIÓN: 2 FECHA: 26/03/2026

Proceso: Proyección y Extensión

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024

Datos del evento de capacitación

Sede ESAP	**Nariño-Alto Putumayo**	**Lugar**	**PASTO-NARIÑO**
Nombre del evento	**SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**		
Modalidad	**Presencial in situ (en el sitio)**	**Escuela (si aplica)**	
Fecha(s) del evento	**SEPTIEMBRE 23 DE 2026**	**Código SIRECEC**	**S4CA14366**
Descripción del evento	**"Atención y Servicio a la Ciudadanía "**	**Entidad aliada (si aplica)**	

Contenido temático

	Nombre de la unidad	Objetivo específico de la unidad	Tema(s) de la unidad
Contenido temático	**Contexto General e Introducción: Una visión regional**	**Fomentar el trabajo colaborativo y la sinergia entre los funcionarios, orientándolos hacia la humanización del servicio, de manera que cada acción se realice con responsabilidad, respeto y sentido humano.**	**Objetivos y marco normativo.** **Población beneficiaria:** **Atención al ciudadano interno: coordinación y comunicación entre actores.** **Ciudadano externo** **Principios: respeto, oportunidad, transparencia, trato digno.**
	Cadena de servicio para la Atención al Ciudadano en la función pública	**Fomentar el trabajo colaborativo y la sinergia entre los funcionarios, orientándolos hacia la humanización del servicio, de manera que cada acción se realice con responsabilidad**	**Cultura del servicio público**
			Humanización del servicio al ciudadano

Ruta pedagógica

Resultados de aprendizaje	*Al finalizar la capacitación, el participante estará en capacidad de: 1. Sensibilización inicial – El sentido del servicio* *Objetivo: despertar conciencia sobre el valor del servicio humano.*
Metodología	*1. Enfoque metodológico* *Participativo: cada asistente es protagonista y aporta desde su experiencia.*

Sesión 1	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula** *Describa brevemente las dinámicas o acciones que se realizarán durante la sesión para favorecer la comprensión y participación de los asistentes (p. ej. preguntas orientadoras, análisis de casos, ejercicios prácticos o discusiones guiadas).*	**Recursos educativos** *Describa los recursos que se utilizarán para apoyar el desarrollo de la capacitación (p. ej. presentaciones, videos, documentos de apoyo, herramientas digitales u otros materiales que faciliten la comprensión y participación de los asistentes).*	**Evidencia del aprendizaje** *Describa brevemente las evidencias que permitirán verificar el desarrollo del aprendizaje durante la sesión (p. ej. participación en actividades, respuestas a preguntas, ejercicios prácticos, conclusiones de discusión, registros en chat o encuestas).*
Inicio (Activación y exploración)	*30 minutos*	*Organización de asistentes, verificación de logistica, Presentación institucional de la ESAP Territorial Nariño Alto*	*PC, Videoproyector o T.V. y sonido*	
Desarrollo (Explicación y aplicación)	30 minutos	Presentación de los participantes, dinámica de integración y motivación: Dinámica de Inicio	Papelitos de colores y stikers	
	1 y 30 hora	Contexto General e Introducción	PC, Videoproyector o T.V. y sonido	
	1 y 30 hora	Trabajo colaborativo y sinergia hacia la humanización del servicio en la atención al ciudadano	PC, Videoproyector o T.V. y sonido	
	15 minutos	Enfoque por actores	PC, Videoproyector o T.V. y sonido	
	15 minutos	Receso	N/A	Registros fotograficos, listas de asistencia
	15 minutos	Retroalimentación	N/A	
	2 horas	*Realización de talleres vivenciales para trabajo grupal dirigidos a todos los actores que intervienen en la cadena de servicio para la atención y servicio al cliente. Realización de talleres vivenciales para cada uno de los grupos*	*Post-it, marcadores, hojas en blanco, papel craff*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	30 minutos	Cierre integrador y plenaria de conclusiones finales Después de los ejercicios individuales, se hace un mural colectivo donde cada grupo pega una palabra o compromiso que se lleva del ejercicio.	Post-it, marcadores, hojas en blanco, papel craff	

Sesión 2	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula**	**Recursos educativos**	**Evidencias del saber**
Inicio (Activación y exploración)				
Desarrollo (Explicación y aplicación)				
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)				

Sesión 3	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula**	**Recursos educativos**	**Evidencias del saber**
Inicio (Activación y exploración)				
Desarrollo (Explicación y aplicación)				
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)				

Observaciones generales	

CREADORES RESPONSABLES

	Nombre completo	Firma	Fecha de elaboración/revisión
Facilitador(a)/mediador(a)	*MARIA FERNANDA SOLIS RAMIREZ*		*21 DE SEPTIEMBRE DE 2026*
Pedagoga/o			
Gestora/gestor			
Sede ESAP	*Nariño-Alto Putumayo*		

SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MG. MARIA FERNANDA SOLÍS RAMIREZ



Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR
DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Contexto General

Objeto: Aunar esfuerzos interinstitucionales para generar, transformar y movilizar el conocimiento para empoderar a los servidores públicos y ciudadanía en diversos temas del saber administrativo.



Tema 1 – Fundamentos éticos de la atención al ciudadano

Tema 2 – Comunicación efectiva y manejo de quejas

Tema 3- Atención diferenciada y diseño de protocolos

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

¿Qué es la ESAP y qué hacemos en la **Dirección de Capacitación?**

La **ESAP** tiene como objeto la formación, investigación y extensión académica en el campo de la administración pública y el gobierno, en el contexto de la educación superior universitaria, la gestión del conocimiento y al apoyo técnico a las distintas instancias del Estado

Así mismo, la Dirección de Capacitación, siendo una de sus dependencias se encarga de: generar, transformar y movilizar el conocimiento para empoderar a los servidores públicos y ciudadanía en diversos temas del saber administrativo.



Requisitos para **la certificación**

La certificación tiene las siguientes condiones dentro del proceso de capacitación:

1. Asistencia de minimo el 80% a las actividades programadas y desarrolladas durante el evento.
2. Participación activa en las actividades del proceso de capacitación
3. Mostrar el interés y buena disposición durante el desarrollo



ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Referencias Bibliográficas requeridas

Normativa relevante (Colombia)

1.Ley 1437 de 2011 — Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula, entre otros, el derecho de petición, los plazos, la atención de solicitudes ciudadanas. Función Pública+2Procuraduría Apps+2

2.Ley 1755 de 2015 — Derecho fundamental de petición. Es clave para la atención formal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Función Pública+1



ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. **Decreto 2623 de 2009** — Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Cancillería
2. **Decreto 1499 de 2017** — Relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus implicaciones para el servicio al ciudadano. Función Pública+1
3. **Decreto 1078 de 2015** — Regula parte de los servicios ciudadanos digitales. Procuraduría Apps
4. **Ley 1712 de 2014** — Derecho de acceso a la información pública. Importante para la transparencia y la relación Estado-ciudadano. Super Servicios
5. **Norma Técnica Colombiana 6047** — Indicaciones sobre accesibilidad a espacios físicos para atención ciudadana (citado en Decreto 1081).

Información



Referencias bibliográficas sugeridas y videografías

- **Cómo atender a la ciudadanía** (INAP) YouTube
- **Política Atención al Ciudadano** YouTube
- **Protocolos de Servicio al Ciudadano: Guía oficial explicada** YouTube
- **Capacitación virtual de la Política de Servicio al Ciudadano (MIPG)** YouTube
- **Atención y Servicio al Ciudadano** (serie de videos / playlist) YouTube
- **Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía** (Ministerio de Justicia) YouTube



1. Fundamentos Éticos y Públicos de la Atención al Ciudadano

Objetivo:

“Reconocer y aplicar los principios éticos y normativos que orientan la atención al ciudadano en la función pública, promoviendo un servicio transparente, equitativo y centrado en la dignidad humana"



Principios de la atención al ciudadano en la gestión pública

Objetivo: Reconocer los principios fundamentales de la atención al ciudadano en el sector público, con énfasis en el enfoque de derechos, equidad y vocación de servicio.

- ¿Qué es?
- Perspectiva que reconoce a cada ciudadano como titular de derechos exigibles y no como receptor pasivo de favores estatales.

Rol del funcionario público en la atención ciudadana frente a la gestión pública

- **Objetivo:** Identificar las responsabilidades éticas y legales del servidor público en la atención a ciudadanos, valorando su papel como representante institucional.

- 👨‍💼 ¿Qué es?
- El rol del funcionario público es el de garante activo de derechos, orientador confiable y puente entre la institucionalidad y la ciudadanía

Enfoque de derechos en la atención ciudadana.

- 📌 **Principios Clave**

- Dignidad humana
- No discriminación
- Equidad y prioridad a grupos vulnerables
- Participación ciudadana
- Transparencia y rendición de cuentas

•El ciudadano **no pide ayuda**, ejerce **derechos humanos fundamentales**.
•La atención pública debe ser **equitativa, oportuna y sin revictimización**.
•El funcionario es **garante de derechos**, no un intermediario de favores.

Obligaciones del funcionario

✅ Responder con empatía y sin discriminación
✅ Garantizar acceso justo y claro a la información
✅ Priorizar necesidades especiales (niños, víctimas, comunidadesétnicas)
✅ Asegurar el derecho a la queja y la exigibilidad

📌 Responsabilidades Clave

❓ Informar con claridad y veracidad sobre ayudas, rutas y protocolos.

🧡 Escuchar con empatía a las personas afectadas por la emergencia.

🤝 Garantizar trato digno y no discriminatorio.

⚖️ Aplicar el enfoque diferencial y de derechos humanos.

📂 Coordinar con otras entidades para asegurar respuestas integrales.

🚨 **Recuerda**

👉👉 **La atención ciudadana no es solo un trámite: es una acción humanitaria, ética y legal.**

- 👁️ Observador activo – Identifica necesidades no expresadas directamente.
- 📣 Comunicador público – Transmite información clara y útil.
- 🛡️ Defensor de derechos – Evita revictimización y protege la dignidad humana.
- 🔗 Articulador institucional – Facilita acceso a servicios, ayudas y recursos.

2. Herramientas prácticas de atención y comunicación institucional

Objetivo:

“Aplicar estrategias de comunicación clara, efectiva y empática para la atención al ciudadano”



¿Qué es la Comunicación Asertiva?
Expresar ideas, sentimientos y necesidades de forma clara, directa y respetuosa.
Promueve el respeto mutuo y la empatía.

❖ **Beneficios**

•Reduce la ansiedad y el pánico colectivo.
•Facilita la toma de decisiones informadas por parte de los ciudadanos.
•Mejora la coordinación entre instituciones.
•Fortalece la confianza y legitimidad del Estado.

❖Componentes de la Comunicación Asertiva

- Lenguaje verbal claro
- Escucha activa
- Control emocional
- Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal
- Empatía: comprender sin juzgar

🚨 **RECUERDA**

•Escucha antes de responder.
•Evita términos técnicos innecesarios.
•Usa frases breves, activas y claras.
•Verifica que el mensaje fue comprendido.
•Mantén un tono de voz tranquilo y lenguaje corporal abierto.

❖Manejo de conflictos, quejas y reclamos ciudadanos

🔍 **¿Qué es un conflicto ciudadano?**
Es un desacuerdo o tensión entre el ciudadano y la instituciónpública.
Puede surgir por: falta de información, demoras, malentendidos, trato inadecuado o insatisfacción frente a una respuesta institucional.

Qué es?
Desarrollar habilidades para gestionar de manera adecuada conflictos y reclamos de la ciudadanía, mediante el uso de técnicas de escucha activa, contención emocional y orientación respetuosa.

Diferencia entre queja, reclamo y sugerencia

Queja: Expresión de molestia por el trato o actitud recibida.
Reclamo: Petición para corregir una acción, decisión o servicio.
Sugerencia: Propuesta constructiva para mejorar un servicio.

🛠️ Estrategias para el manejo de conflictos

- Escucha activa: dejar que el ciudadano se exprese sin interrumpir.
- Validación emocional: reconocer su malestar sin juzgar.
- Reformulación: mostrar que entendiste el problema.
- Propuesta de solución clara y en lenguaje sencillo.
- No personalizar: separar el problema de la persona.

3. Atención humanizada y enfoque diferencial

Objetivo:

Reconocer los principios y estrategias del enfoque diferencial para garantizar una atención equitativa, digna y efectiva.



❖ Atención a poblaciones vulnerables y enfoque diferencial (niñez, personas mayores, pueblos indígenas)

•**Objetivo:** Comprender la importancia del enfoque diferencial en la atención al ciudadano, y adaptar el trato institucional a las necesidades específicas de grupos vulnerables.

¿Qué es el Enfoque Diferencial?
Es una forma de atención que reconoce las diferencias culturales, generacionales, de género y capacidades.
- Busca garantizar los derechos de quienes enfrentan mayores barreras o vulnerabilidades.
- Fundamental en la gestión pública y la acción humanitaria.

❖ Atención a poblaciones vulnerables y enfoque diferencial (niñez, personas mayores, pueblos indígenas)

•**Objetivo:** Comprender la importancia del enfoque diferencial en la atención al ciudadano, y adaptar el trato institucional a las necesidades específicas de grupos vulnerables.

¿Qué es el Enfoque Diferencial?
Es una forma de atención que reconoce las diferencias culturales, generacionales, de género y capacidades.
- Busca garantizar los derechos de quienes enfrentan mayores barreras o vulnerabilidades.
- Fundamental en la gestión pública y la acción humanitaria.

➢ Principios del Enfoque Diferencial

- Dignidad humana
- Equidad y no discriminación
- Participación efectiva
- Autonomía y respeto cultural
- Protección prioritaria en situaciones de vulnerabilidad

❑ Atención a la Niñez

Proteger su integridad física y emocional.
- Comunicación clara, adaptada a su edad.
- Garantizar acompañamiento familiar o institucional seguro.
- Evitar separación y revictimización.

❑ Atención a Personas Mayores

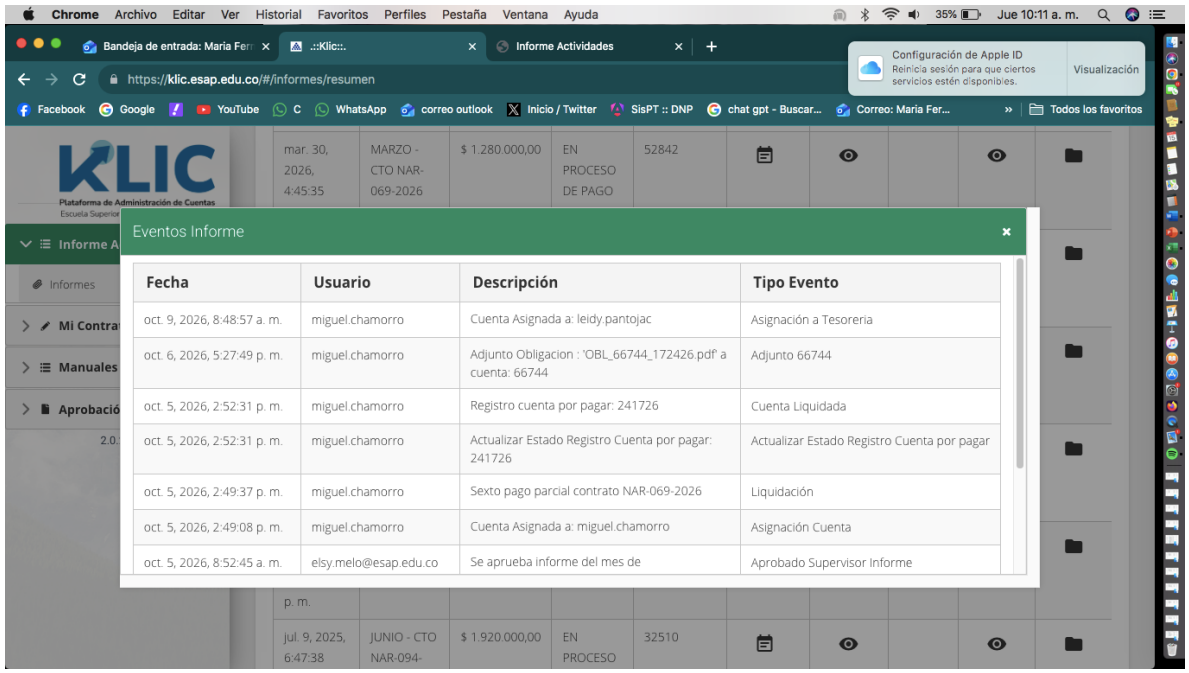
Escucha activa y trato respetuoso.
- Considerar barreras de movilidad, visión o audición.
- Priorizar atención médica y acceso a información clara.
- Fomentar entornos protectores y redes de apoyo.

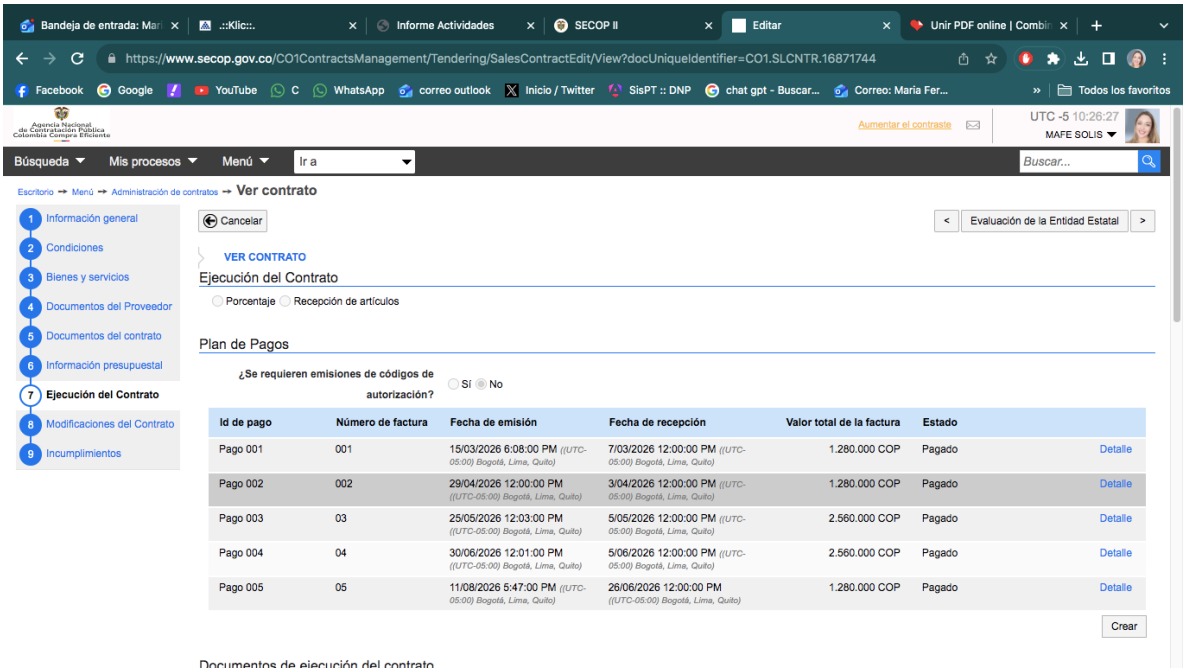
Gracias



ESCUELA SUPERIOR
DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Vigilada MinEducación


Chrome Archivo Editar Ver Historial Favoritos Perfiles Pestaña Ventana Ayuda
Bandeja de entrada: Maria Fer
::Klic::.
Informe Actividades
https://klic.esap.edu.co/#/informes/resumen
Configuración de Apple ID
Reinicia sesión para que ciertos servicios estén disponibles.
Visualización
Facebook Google YouTube C WhatsApp correo outlook Inicio / Twitter SisPT :: DNP chat gpt - Buscar... Correo: Maria Fer... Todos los favoritos
KLIC
Plataforma de Administración de Cuentas
Informes
Mi Contra
Manuales
Aprobació
mar. 30, 2026, 4:45:35
MARZO - CTO NAR-069-2026
$ 1.280.000,00
EN PROCESO DE PAGO
52842
Eventos Informe
Fecha
Usuario
Descripción
Tipo Evento
oct. 9, 2026, 8:48:57 a. m.
miguel.chamorro
Cuenta Asignada a: leidy.pantojac
Asignación a Tesoreria
oct. 6, 2026, 5:27:49 p. m.
miguel.chamorro
Adjunto Obligacion : 'OBL_66744_172426.pdf' a cuenta: 66744
Adjunto 66744
oct. 5, 2026, 2:52:31 p. m.
miguel.chamorro
Registro cuenta por pagar: 241726
Cuenta Liquidada
oct. 5, 2026, 2:52:31 p. m.
miguel.chamorro
Actualizar Estado Registro Cuenta por pagar: 241726
Actualizar Estado Registro Cuenta por pagar
oct. 5, 2026, 2:49:37 p. m.
miguel.chamorro
Sexto pago parcial contrato NAR-069-2026
Liquidación
oct. 5, 2026, 2:49:08 p. m.
miguel.chamorro
Cuenta Asignada a: miguel.chamorro
Asignación Cuenta
oct. 5, 2026, 8:52:45 a. m.
elsy.melo@esap.edu.co
Se aprueba informe del mes de
Aprobado Supervisor Informe
p. m.
jul. 9, 2025, 6:47:38
JUNIO - CTO NAR-094-
$ 1.920.000,00
EN PROCESO
32510


Bandeja de entrada: Mari
.::Klic::.
Informe Actividades
SECOP II
Editar
Unir PDF online | Combi
https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/SalesContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.SLCNTR.16871744
Facebook
Google
YouTube
C
WhatsApp
correo outlook
Inicio / Twitter
SisPT :: DNP
chat gpt - Buscar...
Correo: Maria Fer...
Todos los favoritos
Aumentar el contraste
UTC -5 10:26:27
MAFE SOLIS
Búsqueda
Mis procesos
Menú
Ir a
Buscar...
Escritorio → Menú → Administración de contratos → Ver contrato
1 Información general
2 Condiciones
3 Bienes y servicios
4 Documentos del Proveedor
5 Documentos del contrato
6 Información presupuestal
7 Ejecución del Contrato
8 Modificaciones del Contrato
9 Incumplimientos
Cancelar
< Evaluación de la Entidad Estatal >
VER CONTRATO
Ejecución del Contrato
Porcentaje
Recepción de artículos
Plan de Pagos
¿Se requieren emisiones de códigos de autorización?
Sí
No
Id de pago
Número de factura
Fecha de emisión
Fecha de recepción
Valor total de la factura
Estado
Pago 001 001 15/03/2026 6:08:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 7/03/2026 12:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 1.280.000 COP Pagado Detalle
Pago 002 002 29/04/2026 12:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 3/04/2026 12:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 1.280.000 COP Pagado Detalle
Pago 003 03 25/05/2026 12:03:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 5/05/2026 12:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 2.560.000 COP Pagado Detalle
Pago 004 04 30/06/2026 12:01:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 5/06/2026 12:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 2.560.000 COP Pagado Detalle
Pago 005 05 11/08/2026 5:47:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 26/06/2026 12:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito) 1.280.000 COP Pagado Detalle
Crear
Documentos de ejecución del contrato

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	59819062	MARIA FERNANDA SOLIS RAMIREZ	CRA 42 A No. 17a99 LA COLINA	7362912	mariafer1712@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		NARIÑO	PASTO		NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		95204743	16/09/2026	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-09	2026-09	I	$0	$510.800	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	220.000	0		0		0	0	0	0	220.000	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230301	Porvenir	800224808-8	281.600	0	0	0	0	0	0		281.600	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	9.200				9.200	0	0	9.200			92	9.200	1

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	1	220.000	220.000
Pensión	1	281.600	281.600
Riesgos Laborales	1	9.200	9.200
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	3	510.800	510.800

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	59819062	MARIA FERNANDA SOLIS RAMIREZ	CRA 42 A No. 17a99 LA COLINA	7362912	mariafer1712@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		NARIÑO	PASTO		NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		95204743	16/09/2026	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-09	2026-09	I	$0	$510.800	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN								SALUD				RIESGOS LABORALES					CCF				PARAFISCALES					
No.	Tipo y Número de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Excarcelado	IND	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Días	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Días	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Días	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Días	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC 59819062	SOLIS RAMIREZ MARIA FERNANDA	59	0			N																	230301	1.760.000	30	281.600	0	0	0	0	EPS005	1.760.000	30	220.000	14-23	1.760.000	30	1	9.200		0	0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO
REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 1 (23/09/2026) Seminario

Tema: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Capacitador: María Fernanda Solís Ramírez

Seminario de capacitación Atención al Ciudadano realizada el 23 de septiembre de 2026, para funcionario y contratistas del CEHANI, en el marco del fortalecimiento de capacidades institucionales y la gestión pública territorial.

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO
REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 2 (23/09/2026)

Seminario

Tema: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Capacitador: María Fernanda Solís Ramírez

Seminario de capacitación Atención al Ciudadano realizada el 23 de septiembre de 2026, para funcionario y contratistas del CEHANI, en el marco del fortalecimiento de capacidades institucionales y la gestión pública territorial.

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 3 (23/09/2026)

Seminario

Tema: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Capacitador: María Fernanda Solís Ramírez

Seminario de capacitación Atención al Ciudadano realizada el 23 de septiembre de 2026, para funcionario y contratistas del CEHANI, en el marco del fortalecimiento de capacidades institucionales y la gestión pública territorial.

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO
REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 4 (23/09/2026)

Seminario

Tema: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Capacitador: María Fernanda Solís Ramírez

Seminario de capacitación Atención al Ciudadano realizada el 23 de septiembre de 2026, para funcionario y contratistas del CEHANI, en el marco del fortalecimiento de capacidades institucionales y la gestión pública territorial.

SEMINARIO "SERVICIO A LA CIUDADANÍA"

ÁREA DE CAPACITACIÓN

MARIA FERNANDA SOLÍS RAMÍREZ
Docente Capacitadora - Contratista

Septiembre de 2026

INFORME TÉCNICO DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y ACOMPAÑAMIENTO METODOLÓGICO

Fecha de ejecución: 23 de septiembre de 2026 Lugar: CEHANI

Población beneficiaria: 50 funcionarios y contratistas

1. Introducción

En atención a la obligación contractual señalada, se presenta el presente informe técnico con el propósito de evidenciar el cumplimiento integral de la orientación académica brindada durante la jornada de capacitación desarrollada el 23 de septiembre de 2026.

Las actividades se ejecutaron conforme a la propuesta metodológica previamente aprobada, garantizando coherencia entre objetivos, contenidos, metodología y resultados esperados.

2. Marco Normativo y Técnico

La orientación académica se desarrolló en el marco de:

- La normatividad vigente aplicable a la gestión pública territorial.
- Los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- Los principios de la función administrativa (eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad).
- Los enfoques pedagógicos orientados al fortalecimiento de capacidades institucionales en entidades públicas.

Asimismo, la actividad se ajustó a los lineamientos académicos establecidos para programas de capacitación dirigidos a servidores públicos, asegurando pertinencia temática y aplicabilidad práctica.

3. Objetivo de la Orientación Académica

Garantizar el acompañamiento técnico y pedagógico permanente a los participantes durante las sesiones programadas, promoviendo:

- La apropiación conceptual de los contenidos impartidos.
- El fortalecimiento de competencias técnicas.
- La aplicación práctica de herramientas en el contexto institucional.

4. Desarrollo de la Actividad

La jornada se desarrolló de manera presencial con la participación de 50 funcionarios y contratistas de la Terminal de Transporte Terrestre del municipio de Ipiales.

Durante las sesiones se ejecutaron las siguientes acciones:

1. Exposición estructurada y contextualizada de los contenidos temáticos.
2. Presentación de fundamentos conceptuales y normativos aplicables.
3. Desarrollo de talleres prácticos orientados a la solución de situaciones institucionales.
4. Acompañamiento permanente en ejercicios individuales y grupales.
5. Resolución técnica de inquietudes.
6. Retroalimentación inmediata sobre productos desarrollados.

5. Metodología Aplicada

La orientación académica se fundamentó en un enfoque participativo y constructivista, mediante:

- Exposición dialogada.
- Análisis de casos reales.
- Trabajo colaborativo.
- Socialización de conclusiones.
- Espacios de discusión técnica.

La metodología permitió facilitar la comprensión, promover el aprendizaje significativo y asegurar la interacción activa de los participantes.

6. Indicadores de Resultado

Para verificar el cumplimiento de la obligación se tuvieron en cuenta los siguientes indicadores:

8. Resultados y Fortalecimiento de Capacidades

Como resultado del acompañamiento académico se evidenció:

- Mayor claridad frente a los procedimientos relacionados con la temática abordada.
- Identificación de oportunidades de mejora en procesos internos.
- Apropiación de herramientas técnicas aplicables a la gestión institucional.
- Compromiso de los participantes con la implementación de buenas prácticas.

9. Evidencias Documentales

Reposan como soportes del cumplimiento:

- Listado de asistencia firmadas
- Registro fotográfico.
- Presentación académica utilizada.

10. Conclusión Técnica

De conformidad con el análisis realizado, se concluye que la obligación contractual de brindar orientación académica fue cumplida de manera integral, verificable y conforme a los lineamientos metodológicos definidos.

Las actividades desarrolladas contribuyeron efectivamente al fortalecimiento de capacidades institucionales de los funcionarios participantes y se ajustó a los principios de calidad, pertinencia y responsabilidad propios de la ejecución contractual.

SEMINARIO "SERVICIO A LA CIUDADANÍA"

ÁREA DE CAPACITACIÓN

MARIA FERNANDA SOLÍS RAMÍREZ
Docente Capacitadora - Contratista

Septiembre de 2026

GENERALIDADES

Entidades intervenidas:
CEHANI

DESARROLLO TEMÁTICO

I. DESCRIPCIÓN GENERAL Y CONTEXTO

La atención al ciudadano constituye una función esencial en la gestión pública, ya que refleja la calidad de la relación entre el Estado y la comunidad. En el marco del servicio público, atender al ciudadano implica brindar información clara, garantizar el acceso oportuno a trámites y servicios, resolver inquietudes y canalizar peticiones respetando los principios de transparencia, eficiencia, responsabilidad, empatía y respeto por la dignidad humana.

En Colombia, este enfoque se articula con las políticas de Gobierno Abierto, la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición), la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que incorporan la orientación al usuario como dimensión fundamental para fortalecer la confianza ciudadana.

El fortalecimiento de la atención al ciudadano se vuelve especialmente relevante en las entidades territoriales, donde los funcionarios actúan como primer contacto entre la institucionalidad y la comunidad. Por ello, comprender las dinámicas sociales, territoriales y culturales del contexto es fundamental para garantizar un servicio inclusivo, eficiente y humanizado.

---

2. CONTENIDOS TEMÁTICOS DETALLADOS

2.1 Principios de la Atención al Ciudadano

- **Transparencia:** acceso claro a la información.
- **Oportunidad:** tiempos de respuesta razonables y adecuados.
- **Empatía y trato digno:** escucha activa, lenguaje respetuoso y enfoque diferencial.
- **Responsabilidad:** cumplimiento de obligaciones institucionales y normativas.
- **Eficiencia:** optimización de tiempos y recursos para mejorar la experiencia del usuario.

2.2 Normatividad y Lineamientos Institucionales

Derecho fundamental de petición.

- Tipología de peticiones: quejas, reclamos, solicitudes, consultas, denuncias, sugerencias.
- Responsabilidades del funcionario público como servidor del Estado.
- Código de Integridad y principios éticos en la función pública.
- Enfoque del MIPG en orientación al ciudadano.

2.3 Elementos Claves del Servicio al Ciudadano

- Proceso de atención: recepción, orientación, análisis de la solicitud, respuesta y seguimiento.
- Manejo adecuado de la información y protección de datos personales.
- Técnicas de comunicación efectiva:
  - Escucha activa.
  - Comunicación verbal y no verbal.
  - Resolución de conflictos.
  - Manejo de usuarios difíciles.
- Herramientas tecnológicas de apoyo:
  - Sistemas de información ciudadana.
  - PQRSD.
  - Canales digitales de atención.

2.4 Enfoque Diferencial e Inclusivo

- Atención a población vulnerable: mujeres, adultos mayores, jóvenes, comunidades étnicas, personas con discapacidad.
- Eliminación de barreras de comunicación, accesibilidad y trato discriminatorio.
- Uso de lenguaje claro y accesible.

2.5 Atención al Ciudadano en el Territorio

- Particularidades del contexto municipal y departamental.
- Gestión de necesidades en zonas rurales o dispersas.
- Coordinación interinstitucional para mejorar la respuesta integral.

2.6 Calidad del Servicio y Mejora Continua

- Indicadores de satisfacción ciudadana.
- Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.
- Cultura de servicio y compromiso institucional.
- Estrategias de mejora permanente en trámites y servicios.

3. CONCLUSIONES

3.1 Lecciones Aprendidas

- Una atención humanizada fortalece la confianza en la institucionalidad.
- La claridad en la información reduce conflictos, tiempos de espera y reprocesos.
- La comunicación efectiva es una habilidad clave del servidor público.
- Los canales digitales complementan la atención presencial y amplían el acceso ciudadano.
- El cumplimiento de la normatividad y la ética pública garantiza transparencia y legitimidad.

3.2 Experiencias Significativas

- Casos de usuarios atendidos con enfoque diferencial que evidencian la importancia de la empatía.
- Procesos de simplificación de trámites que redujeron tiempos de respuesta y aumentaron la satisfacción del usuario.
- Ejemplos de coordinación interinstitucional que permitieron resolver solicitudes complejas.
- Implementación de canales alternativos (líneas telefónicas, chat, ventanillas únicas) que mejoraron el acceso al servicio.

3.3 Acciones de Mejora

- Fortalecer la capacitación continua del personal en habilidades comunicacionales y normativas.
- Implementar protocolos claros y estandarizados de atención.
- Mejorar la tecnología y los sistemas de gestión de PQRSD.
- Diseñar estrategias de comunicación interna para mantener actualizado al personal.
- Fomentar la cultura del servicio como valor institucional transversal.
- Ajustar procesos según los resultados de percepción y satisfacción ciudadana.

3.4 Resultados de Aprendizaje

Al finalizar este proceso formativo, los funcionarios públicos estarán en capacidad de:

1. Comprender el papel estratégico de la atención al ciudadano dentro de la gestión pública.
2. Aplicar principios éticos y normativos en la interacción con los usuarios.
3. Implementar buenas prácticas de comunicación y servicio, incluyendo enfoque diferencial.
4. Resolver solicitudes de manera eficiente, respetando los tiempos y procedimientos establecidos.
5. Utilizar herramientas tecnológicas y sistemas de información para fortalecer la atención al usuario.
6. Promover una cultura de calidad y mejora continua en los servicios que presta la entidad.
7. Generar respuestas integrales y orientadas a resultados, fortaleciendo la confianza entre la ciudadanía y la entidad pública.

Evento N.	Realización del evento	FECHA	LUGAR	ENLACE	CELULAR	CÓDIGO SIRECEC	CAPACITADOR	TEMA	POBLACIÓN ATENDIDA	TIPO DE CAPACITACIÓN	DURACIÓN	HORA DE INCIO	HORA DE FINALIZACIÓN
1	pendiente contacto sirecec	martes, septiembre 01, 2026	Centro carcelario de Ipiales	Grupo Voluntario de pastoral- diosesis de Ipiales Padre Miguel Castro	3173776655	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14375	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	Derechos humanos, con énfasis en resolución de conflictos	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
2	pendiente contacto sirecec	jueves, septiembre 03, 2026	Imues - Alcaldia	MARIA EMERITA VALLEJOS BENAVIDES-control interno Alcaldia	3176611258	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14365	Jose Eduardo Lucero Castro	contrata estatal y secop 2	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
3	pendiente contacto sirecec	viernes, septiembre 18, 2026	Esap Pasto Calle 14 # 24-42 ESAP Aula 301	HERMEL GUERRERO ENRIQUEZ -Alcaldia de Pasto - Subsecretario de participación	6027244326 EXT 1605	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14376	Maria Jose Montezuma Zambrano	formulación de proyectos	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
4	pendiente contacto sirecec	lunes, septiembre 21, 2026	Ricaurte_Salón de Eventos Profe Teresita Pérez	Yaqueli-liderezas de la mesa municipal	3188347210	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14377	Martha Lucia Paredes Ampudia	Empoderamiento femenino: proyectos que transforman	ciudadania	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
5	pendiente contacto sirecec	lunes, septiembre 21, 2026	Biblioteca municipal tablon de gomez	SANDRA MARIBEL GARCIA ALBAN	3103937951	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14453	Johana Camila Muñoz	seguridad y salud en el trabajo	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
6	pendiente contacto sirecec	martes, septiembre 22, 2026	Carrera 20 No. 19B-22, Centro- Auditorio de la Sede Administrativa de Pasto Salud E.S.E	OSCAR MIGUEL GOYES CABRERA	3209930297	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14380	Delia Alejandra Pérez López	Control social y veeduría ciudadana enfocado Víctima del Conflicto Armado (VCA)	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
22	pendiente contacto sirecec	martes, septiembre 22, 2026	Esap Pasto Calle 14 # 24-42 ESAP Auditorio	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	300 7293700	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14851	Jose Eduardo Lucero Castro	Derechos Humanos	Servidores publicos	SEMINARIO	4HORAS	8:00 a. m.	12:00pm
22	pendiente contacto sirecec	martes, septiembre 22, 2026	Esap Pasto Calle 14 # 24-42 ESAP Auditorio	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	300 7293700	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14851	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	Derechos Humanos	Servidores publicos	SEMINARIO	4HORAS	2:00 a. m.	6:00pm
7	pendiente contacto sirecec	miércoles, septiembre 23, 2026	Calle 18 #45-49, Torobajo, Pasto- Auditorio de CEHANI E.S.E	AMANDA LILIANA VIVEROS ORDOÑEZ	3177531554	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14366	Maria Fernanda Solis Ramirez	Servicio y atención a la ciudadanía	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
20	pendiente contacto sirecec	miércoles, septiembre 23, 2026	Casa de la cultura Cumbal	Doris o MARCIA LORENA NARVEZ V.	311 7111486	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14579	Yudy Estela Zambrano Meza	Derechos Humanos con énfasis en Resolución de Conflictos	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
8	pendiente contacto sirecec	jueves, septiembre 24, 2026	Carrera 10 # 15-43 Institución Educativa Municipal Tomás Arturo Sánchez (IETAS) Ipiales.	Rectores IE sector publico secretaria de educacion	3173776655	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14381	Deiby Orlando Pajardo Enriquez	Responsabilidades, derechos y deberes de los servidores públicos(liderazgo rectores)	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
9	pendiente contacto sirecec	jueves, septiembre 24, 2026	Auditorio del Centro Administrativo Municipal (CAM) de Buesaco	JAVIER ALEXANDER CHAGUEZAC BENAVIDES - Secretario de Gobierno	3027082151	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14384	Marla Alejandra Chamorro Rodriguez	Servicio y atención a la ciudadanía	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
10	pendiente contacto sirecec	viernes, septiembre 25, 2026	Esap Pasto Calle 14 # 24-42 ESAP Aula 201	Dolly Vargas - Gobernacion de Nariño	3132838377 (DIANA)	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14398	Johana Camila Muñoz	Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm

11	pendiente contacto sirecec por favor	**viernes, septiembre 25, 2026**	Esap Pasto Calle 14 # 24-42 ESAP	alejandra benavides - Secretaria de cultura Pasto - ESAP	3154333053	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14382	Maria Jose Montezuma Zambrano	formulacion en proyectos	ciudadania	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
12	pendiente contacto sirecec por favor verificar aula disponible	**viernes, septiembre 25, 2026**	Esap Pasto Calle 14 # 24-42 ESAP Aula	Genny Guerra ISDN-INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD	313 4793725	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14456	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	servicio y atencio a la ciudadania	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
13	pendiente contacto sirecec	**viernes, septiembre 25, 2026**	CAIDES Auditorio segundo piso frente al parque de la multiculturalidad Santiagueña-Santiago Putumayo	Jose Control Interno Alcaldia Santiago Putumayo	3117831782	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14452	Daniela Betancur	MIPG(gestion del conocimientos e inovacion)	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
21	pendiente contacto sirecec	**viernes, septiembre 25, 2026**	Alcaldia Aldana			https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14800	Jose Eduardo Lucero Castro	Derechos Humanos	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
15	pendiente contacto sirecec	**26/09/2026 y 27/09/2026**	Potosi Resguardo	jimena jacome Encargado centro tecnico indigena Protección de Derechos Humanos en comunidades indígenas.	301 4863542	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14436	Maria jimena jacome	Gobierno propio en comunidades in	Servidores publicos	SEMINARIO	12 HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
14	pendiente contacto sirecec	**lunes, septiembre 28, 2026**	El Peñol – Auditorio Alcaldía Municipal	Liceth _ seguridad y salud en el trabajo	3146815504	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14386	Deiby Orlando Fajardo EnrÃ-quez	Responsabilidades, derechos y deberes de los servidores públicos	Servidores publicos	Derechos y deberes del servidor publico	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
22	pendiente contacto sirecec	**martes, septiembre 29, 2026**	Iles			https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14792	Jose Eduardo Lucero Castro	Derechos Humanos	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
16	pendiente contacto sirecec	**miércoles, septiembre 30, 2026**	Centro Dia Colon Putumayo	Luis Arley Riascos	3117242812	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14455	Daniela Betancur	MIPG	Servidores publicos	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
18	pendiente contacto sirecec	inicio de inscripcciones el 26 de agosto cierre -miercoles 7 de septimebre : inician el 9 de septiembre hasta el 23 de septiembre	Plataforma Moodle	Plataforma Moodle	Plataforma Moodle	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14404		Diplomado en Gestión Económica Local	ciudadania	Diplomado	80		
19	pendiente contacto sirecec	inicio de inscripcciones el 26 de agosto cierre -miercoles 7 de septimebre : inician el 9 de septiembre hasta el 23 de septiembre	Plataforma Moodle	Plataforma Moodle	Plataforma Moodle	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/14446		Diplomado ABC del Proceso Electoral en Colombia	ciudadania	Diplomado	80		

Escuela Superior de Administración Pública

Proceso: Proyección y Extensión

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024

No. EVENTO	NOMBRE DEL PROGRAMA	DURACIÓN HORAS	MODALIDAD					TIPO DE EVENTO					ACCESO		DIRIGI
			Presencial	Virtual de autoformación	Virtual instruccional	Online / masterclass	Mixta	Conferencia, conversatorio o panel	Taller	Seminario	Cursos	Diplomado	Convocatoria abierta	Convocatoria cerrada	Servidores
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	X							X			X		

FORMATO
CRONOGRAMA DE OFERTA DE CAPACITACIÓN

IDO A	NÚMERO DE PARTICIPANTES ESPERADOS	SEGMENTACIÓN						RECURSO HUMANO		MONITOR	DOCENTE	INICIO DE INSCRIPCIONES
Ciudadanos		Servidores	Docentes/ ServESAP	Estudiantes	Egresados	Entidad	Público general	Monitores	Tutores/Docentes			
	50					X					X	23/08/26

	CÓDIGO: PE-FO-002
	VERSIÓN:1
	FECHA:10/04/2024

FINALIZACIÓN DE INSCRIPCIONES	INICIO DEL EVENTO	FINALIZACIÓN DE EVENTO	LINK INSCRIPCIÓN	CÓDIGO SIRECEC
23/09/26	23/09/26	23/09/26	https://sirecec4.esap.edu.co/inicio	S4CA14366

Escuela Superior de Administración Pública	FORMATO CRONOGRAMA DE OFERTA DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO VERSIÓN: 1 FECHA:10/04/2

Proceso: Proyección y Extensión

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024

No. EVENTO	NOMBRE DEL PROGRAMA	DURACIÓN HORAS	MODALIDAD					TIPO DE EVENTO					ACCESO		DIRIGIDO A		NÚMERO DE PARTICIPANTES ESPERADOS	SEGMENTACIÓN						RECURSO HUMANO		MONITOR	DOCENTE	INICIO DE INSCRIPCIONES	FINALIZACIÓN DE INSCRIPCIONES	INICIO DEL EVENTO	FINALIZACIÓN DE EVENTO	LINK INSCRIPCIÓN	CÓ
			Presencial	Virtual de autoformación	Virtual instruccional	Online / masterclass	Mixta	Conferencia, conversatorio o panel	Taller	Seminario	Cursos	Diplomado	Convocatoria abierta	Convocatoria cerrada	Servidores	Ciudadanos		Servidores	Docentes/ ServiESAP	Estudiantes	Egresados	Entidad	Público general	Monitores	Tutores/Docentes							