

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Página 1 de 18

# PLAN ESTRATÉGICO 2016-2019



[www.gestoraurbanaibague.gov.co](http://www.gestoraurbanaibague.gov.co)

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 2 de 18

## INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico debe constituir la herramienta principal en la dirección y en la toma de decisiones de la entidad, y en él se definen cuáles son las prioridades a abordar y la forma de acometerlas. Por todo ello, el objetivo general del plan estratégico es definir las líneas maestras de las actividades a realizar y los criterios de decisión a utilizar por todos los funcionarios de la Entidad, durante esta vigencia 2015, para la consecución de la misión institucional en el contexto en el que desarrolla su trabajo y avanzar hacia un modelo de excelencia. Los objetivos que persigue este Plan Estratégico son establecer los principales lineamientos de actuación a seguir en el corto, mediano y largo plazo en la Gestora Urbana de Ibagué y participar activamente en el cumplimiento del Plan de Desarrollo del Municipio de Ibagué.

Con la implementación efectiva de este Plan Estratégico la Gestora Urbana de Ibagué, espera contar con el apoyo de todos los procesos de la Entidad, que mediante la ejecución efectiva de sus planes de acción logré cumplir con éxito, los objetivos estratégicos trazados por la alta dirección.

En tal sentido el presente documento desarrolla el Plan Estratégico de la Gestora urbana de Ibagué para la vigencia 2016-2019, iniciando con el Marco Constitucional y Legal, los Principios Generales, el Marco General, el Mapa de Procesos de la Gestora Urbana de Ibagué, y la Planeación Estratégica donde señalamos la misión, visión, la matriz DOFA, la política de calidad y los Objetivos a desarrollar con sus respectivas actividades

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 3 de 18

## 1. ANTECEDENTES

De acuerdo a la Ley 9 de 1.989 en sus artículos 70 y S.s. y modificados por el artículo 118 de la Ley 388 de 1.997, se facultó a los Municipios para crear el Banco Inmobiliario y constituirse como establecimiento público, Empresa Industrial y Comercial del Estado o Sociedad de Economía Mixta, y sobre esta base el Concejo Municipal aprobó el Acuerdo 009 de 2002 que en su artículo 180 facultó a la Administración Municipal, para que en un plazo no mayor del 31 de diciembre de 2002 realizara todos los ajustes de la política social y/o ambiental que se requirieran para la plena vigencia de la Normativa.

Con anterioridad, mediante facultades conferidas por el Acuerdo Municipal N° 001 de 2001, modificado por el Acuerdo 027 de 2001, el Alcalde creó mediante Decreto 0183 de Abril 23 de 2001 el establecimiento público de orden Municipal denominado Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué "INFIBAGUE", al cual mediante Decreto Municipal N° 0278 de 2001, se le asignaron transitoriamente funciones de Banco Inmobiliario. Así las cosas, se hacía evidente la carencia, de un organismo en el Municipio que ejerciera las funciones de Banco Inmobiliario y operador urbano y articulara los esfuerzos de los diferentes entes administrativos y el sector privado, impidiéndose el logro de los cometidos estatales relacionados con procurar el bienestar de sus habitantes, por lo que se dio vital importancia y se hizo imperiosa la creación del Banco Inmobiliario de Ibagué, naciendo por el Decreto con fuerza de Acuerdo 0175 del 23 de abril de 2002 como Empresa Industria y Comercial del Estado del Orden Municipal vinculada al despacho del señor Alcalde regida por la Constitución Política, la Ley 9 de 1.989, la Ley 388 de 1.997, la Ley 489 de 1.998 y las disposiciones legales que los modifican, adicionen, aclaren y reglamenten, el Plan de Ordenamiento Territorial de Ibagué y por las contenidas en los estatutos de creación.

De igual manera es importante recalcar como marco legal la fuerte influencia del nuevo Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), en materia de responsabilidad fiscal, mejoras y atribuciones, que serán tenidos en el presente Plan Estratégico, como los acondicionamientos referentes y señalados en la Ley 1437 del 2011.

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 4 de 18

## 2. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Valores institucionales de conocimiento y cumplimiento:

**RESPONSABILIDAD:** Cumplir a cabalidad, con diligencia, calidad y oportunidad el desempeño de las funciones, obligaciones y compromisos de tal manera que se genere confianza y credibilidad entre funcionarios y los clientes, utilizando eficiente y cuidadosamente los recursos de la entidad.

**HONESTIDAD:** Ser transparentes en los actos, obrando en forma correcta y clara, sin perder de vista la verdad, expresando sin temor lo que se siente bajo el principio del respeto.

**RESPECTO:** Es el reconocimiento de que algo o alguien tiene valor; comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo y en el saber valorar los intereses y necesidades de los otros, valorando y aceptando su forma de actuar y de pensar.

**TRANSPARENCIA:** Actitud que nos permite hacer público las actuaciones y resultados conseguidos, comunicando ampliamente nuestra gestión, estando dispuestos a la evaluación por parte de la comunidad.

**LEALTAD:** Actuar con fidelidad, rectitud y consideración, salvaguardando la imagen y el buen nombre de la entidad y de las demás personas.

**EQUIDAD:** Garantiza la igualdad en el acceso a las oportunidades y los recursos que ofrece la entidad.

**PERTENENCIA:** Participar como pieza esencial en los acontecimientos de la institución, en sus éxitos, logros y fracasos, valorando la relación intrínseca entre el funcionario y la entidad.

**AUSTERIDAD:** Administrar de manera eficaz, eficiente y efectiva los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos de la entidad ejerciendo control y racionalización del gasto público.

La austeridad se manifiesta en la actitud prudente y equilibrada en el manejo de los dineros públicos, que no sólo deberán administrarse con honradez y sin ningún despilfarro, sino también con eficaz aplicación al bienestar y progreso de la sociedad.

**TOLERANCIA:** Capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse, con respeto y consideración hacia

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 5 de 18

la diferencia, con disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia.

**PRUDENCIA:** Es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela, de comunicarse con los demás por medio de un lenguaje claro, literal, cauteloso y adecuado.

**Principios institucionales.** La GESTORA URBANA de Ibagué, observará en todas sus actuaciones los siguientes principios institucionales:

**LEGALIDAD:** En todo negocio, transacción o contrato debe primar el respeto a la ley, los estatutos, reglamentos, normas internas y procedimientos que rigen la actividad de la GESTORA URBANA de Ibagué.

**IGUALDAD:** La GESTORA URBANA de Ibagué permitirá el acceso a sus servicios y productos en condiciones equitativas y de igualdad, sin consideraciones de sexo, raza, posición social, política o religión, y respetará los derechos de sus usuarios, sin discriminación alguna.

**PUBLICIDAD:** Los actos, contratos y demás actividades administrativas gozaran de la debida publicidad, y los usuarios de los servicios recibirán toda la información de la GESTORA URBANA de Ibagué sobre la estructura y funcionamiento de los productos y servicios, así como de los derechos y deberes que les asiste.

**USO ÓPTIMO DE LOS RECURSOS:** En todas sus decisiones la GESTORA URBANA de Ibagué garantizará el uso racional y económico de los recursos con miras a consolidar su fortalecimiento patrimonial y a propender por el crecimiento continuo de las reservas y demás recursos que utilice para el ejercicio de sus funciones.

Los destinatarios de este código deben velar por la adecuada conservación de los bienes de la GESTORA URBANA de Ibagué adoptando las medidas necesarias para preservar el valor de los activos y para mantenerlos en adecuadas condiciones de control y seguridad.

**ORIENTACIÓN AL SERVICIO:** Conocer las necesidades de nuestros clientes internos y externos, procurando satisfacerlas oportunamente; ofreciendo una atención amable y profesional. El trato con los usuarios se hace de manera directa y atendiendo sus peticiones, quejas y reclamos PQR`S -; respondiendo oportuna y eficientemente. Los usuarios pueden acceder a todos nuestros productos, bienes

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 6 de 18

y servicios ingresando a la página Web [www.gestoraurbanaibague.gov.co](http://www.gestoraurbanaibague.gov.co), o solicitándolos al correo electrónico [atencionalcliente@gestoraurbanaibague.gov.co](mailto:atencionalcliente@gestoraurbanaibague.gov.co)

**PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** Los destinatarios del presente código se obligan a informar acerca de la existencia o de la potencial aparición de conflictos de intereses, inhabilidades e incompatibilidades en el ejercicio de sus funciones o actividades. Sin perjuicio de lo anterior, deberán declarar bajo la gravedad del juramento la inexistencia del conflicto, inhabilidad o incompatibilidad que puedan deslegitimarlos para laborar, negociar o actuar frente a la entidad.

**PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:** Los funcionarios de la GESTORA URBANA de Ibagué nos comprometemos a defender los derechos fundamentales a la vida y a la integridad, representados en el derecho a un ambiente sano y sostenible para nosotros, nuestras familias y las futuras generaciones.

### 3. ORGANIZACIÓN INTERNA

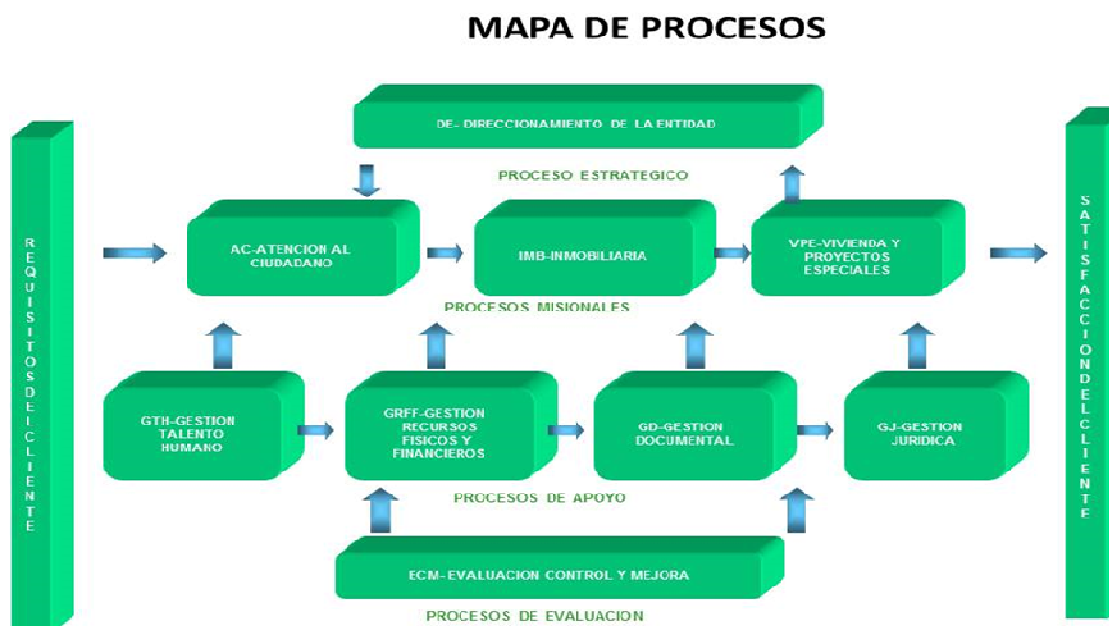
Según Resolución 749 del 12 diciembre 2014 por medio del cual se modifica el manual de funciones de la planta de personal de la Gestora Urbana de Ibagué, se da la siguiente clasificación:

Directivo	Asesor
Profesional	Técnico

#### 3.1. Estructura Organizacional



### 3.2 Mapa de Procesos



### 3.3 Descripción de los Procesos

#### PROCESO ESTRATÉGICO:



##### **DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD**

**Objetivo:** Establecer las políticas, directrices, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos para dirigir y controlar la gestión de la Gestora Urbana de Ibagué de acuerdo a lo establecido en el Plan de desarrollo Municipal y el Plan estratégico de la entidad

#### PROCESO DE EVALUACIÓN:



##### **EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA**

**Objetivo:** Mantener el sistema integrado de gestión bajo parámetros de eficacia, eficiencia y efectividad mediante la medición, análisis, seguimiento e implementación de estrategias dirigidas al control y a la

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 8 de 18

mejora continúa de los procesos y procedimientos identificados en la empresa

### PROCESOS MISIONALES:



#### ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Objetivo:** Ofrecer a los ciudadanos o partes interesadas de la Gestora Urbana de Ibagué, información de los diferentes productos y/o servicios de la entidad, a través de la atención personalizada y la recepción de las quejas y reclamos.



#### INMOBILIARIA

**Objetivo:** Administrar los bienes fiscales, el espacio público y realizar negocios y operaciones inmobiliarias con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes y generar recursos para la entidad



#### VIVIENDA Y PROYECTOS ESPECIALES

**Objetivo:** Diseñar y Formular proyectos especiales, realizar seguimiento a su buena ejecución, así mismo prestar servicios relacionados con la instrumentación del POT y postulación de proyectos para obtención de subsidios de vivienda, que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida de los ibaguereños.

### PROCESOS DE APOYO



#### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Objetivo:** Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de todas las actividades relacionadas con el desarrollo del talento humano de la Gestora Urbana de Ibagué, de conformidad con las políticas y lineamientos establecidos en el plan estratégico



#### GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

**Objetivo:** Gestionar y optimizar los recursos financieros que permitan la adecuada toma de decisiones gerenciales en el suministro oportuno de insumos, realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y de los equipos utilizados en los procesos que ejecuta la Gestora Urbana de Ibagué, para ofrecer servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes.



	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>		Código: PE
			Versión: 00 Pagina 9 de 18



### **GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Objetivo:** Apoyar a todos los procesos en la administración de la documentación (registros y documentos) mediante la adecuada identificación, clasificación, ordenación, descripción, conservación, seguimiento, integridad, consulta, actualización y control. Garantizar la custodia de la memoria institucional, mediante la aplicación de las normas técnicas y legales requeridas



### **GESTIÓN JURÍDICA**

**Objetivo:** Asesorar, atender y apoyar los procesos judiciales en los cuales es parte la Gestora Urbana de Ibagué, así como orientarla y apoyarla en los procesos y procedimientos administrativos a que haya lugar. Emitir los conceptos jurídicos solicitados.

## **4. PLANEACION ESTRATEGICA**

### **4.1 Diagnostico General de la Gestora Urbana de Ibagué**

La matriz DOFA, sirve para mostrar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas más notorias de la Entidad. Su contribución al Plan Estratégico está dada en la posibilidad que brinda de construir propuestas de acciones modernas y aplicables.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deficiencias en la ejecución de los programas de bienestar e incentivos.</li> <li>✓ Plan Institucional de capacitación deficiente con relación a las labores ejecutadas en cada proceso.</li> <li>✓ Bajos recursos económicos para gastos de funcionamiento.</li> <li>✓ Mobiliario de trabajo en condiciones deficientes.</li> <li>✓ Dificultades en el acceso a internet</li> <li>✓ Poca gestión de proyectos especiales</li> <li>✓ Planta de personal insuficiente frente a las obligaciones existentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instrumentos P.O.T.</li> <li>✓ Políticas VIS</li> <li>✓ Programas de acceso a vivienda del gobierno nacional</li> <li>✓ Ser el banco inmobiliario del municipio.</li> <li>✓ Ofrecer servicios inmobiliarios y de formulación de proyectos a entes territoriales y privados</li> <li>✓ Promoción del mercado inmobiliario.</li> <li>✓ Modernización del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a los retos de las nuevas políticas del estado, en cuanto a las políticas de la cultura del cero papel.</li> <li>✓ Fortalecimiento del Sistema de Gestión Documental de acuerdo a la normatividad</li> </ul>

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
	vigente. ✓ Mejoramiento continuo de la imagen corporativa. ✓ Capacitación y formación de auditores internos, en Sistemas Integrados de Gestión. ✓ Clima Laboral ✓ Adecuación del Sistema de Archivo, de acuerdo a la normatividad vigente
FORTALEZAS	AMENAZAS
✓ Talento Humano ✓ Modelo Banco Inmobiliario ✓ Patrimonio Bienes Fiscales ✓ Autonomía Administrativa ✓ Capacidad Proyectos Especiales ✓ Manuales de Procesos y Procedimientos ✓ Facultades constitucionales y legales para el cumplimiento del deber funcional. ✓ Implementación de los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno. ✓ Mecanismos de participación ciudadana establecidos.	✓ Competencia otros entes ✓ Demandas Judiciales ✓ Globalización ✓ Prescripción cartera ✓ Hacinamiento en la estructura física de la Entidad.

#### 4.1 Marco Filosófico

**MISIÓN:** La Gestora urbana de Ibagué dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.

**VISIÓN:** Para el año 2020 la GESTORA URBANA DE IBAGUE será un aliado estratégico del desarrollo inmobiliario de la región, con propuestas y ejecuciones de proyectos especiales, comprometida con la organización y sostenibilidad del espacio público y el ordenamiento territorial, generando los impactos sociales y económicos propuestos para el municipio de Ibagué.

	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 11 de 18

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Gestora Urbana de Ibagué orienta su desempeño a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad ibaguereña, mediante la administración de proyectos especiales y sociales de vivienda, la gestión inmobiliaria, la administración del espacio público y los bienes fiscales, con el buen uso de los recursos, y un talento humano comprometido y competente, a través del mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión en términos de efectividad.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

Para el logro de la política de calidad, la GESTORA URBANA DE IBAGUE definió los siguientes objetivos de calidad:

1. Incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios institucionales.
2. Gestionar eficientemente adecuadamente el buen uso de los recursos físicos y financieros
3. Sostener el sistema integrado gestión a través del compromiso de cada uno de los funcionarios en la ejecución del plan de mejoramiento institucional.
4. Asegurar el cumplimiento de las competencias del talento humano para ofrecer un servicio de calidad.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Mejoramiento Integral de Barrios, Titularización y Reordenamiento Predial
2. Uso y aprovechamiento del espacio publico
3. Promoción del Mercado Inmobiliario
4. Ibagué con Equipamientos para la Calidad de Vida
5. Dinamización de los Entes Descentralizados
6. Mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno y externo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ESTRATEGIAS	PROCESO
1. Mejoramiento Integral de Barrios, Titularización y Reordenamiento Predial	Actualizar el censo de inmuebles urbanos y rurales de propiedad de la Gestora Urbana.	Realizar la depuración y consolidación necesaria de la base de datos actual de predios de propiedad de la Gestora Urbana de Ibagué, con el objetivo de establecer una base de datos definitiva.	INMOBILIARIO
	Titulación	Realizar la transferencia de bienes fiscales susceptibles de Titulación Gratuita de conformidad a lo establecido en Decreto 4825 de 2011, las directrices municipales e internas por parte de la Junta Directiva y Gerencia de la entidad, cumpliendo los requisitos exigidos.	
	Legalización de redes de proyectos de vivienda en las Urbanizaciones Villa de Gualará y Nueva Castilla.	Gestionar la corrección de la conexión de un sumidero y así mismo la verificación general por parte del IBAL de las redes de villas de Gualará para su legalización.	VIVIENDA PROYECTOS ESPECIALES Y
2. Uso y aprovechamiento del espacio publico	Renovar el mobiliario urbano de propiedad de la Gestora Urbana de Ibagué, mediante la instalación de nuevos módulos (casetas, paraderos, baños, módulos de comida, etc.).	Proyectar los estudios previos necesarios para realizar la contratación de mobiliario nuevo, para cambiar aquellos mobiliario que son de propiedad de la Gestora Urbana y se encuentren en condiciones de deterioro o plenamente depreciados, así como la contratación de distintos tipos de mobiliario (baños públicos, paraderos, señalización, etc.).	INMOBILIARIO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ESTRATEGIAS	PROCESO
3. Promoción del Mercado Inmobiliario	Realizar la promoción inmobiliaria de proyectos VIS desarrollados por entidades privadas	Contactar a entidades constructoras de proyectos de vivienda y prestar apoyo en la promoción de los mismos a través de la información contenida en la base de datos.	VIVIENDA PROYECTOS ESPECIALES Y
4. Ibagué con Equipamientos para la Calidad de Vida	Elaborar la liquidación de tres (3) parques en los barrios Colinas del Norte, Rincón de Piedra Pintada, Sorrento y Alaska	Elaboración de actas de liquidación.	VIVIENDA PROYECTOS ESPECIALES Y
	Replantear el proyecto del parque de la Comuna 8 de la ciudad de Ibagué	Gestionar la licencia de intervención de espacio público para el parque de la comuna 8 a través del contratista diseñador. Elaboración de los estudios previos y demás documentación necesaria para iniciar el proceso de contratación de las obras del parque en la Comuna 8.	
	Continuar con la construcción de la primera etapa del proyecto Skate Plaza.	Realizar el seguimiento y la supervisión al contrato de obra N° 34 de 2014 y al contrato de interventoría N° 23 de 2014 del proyecto Skate Plaza, de acuerdo al cronograma de ejecución de obra.	
	Puesta en marcha de un parqueadero público como unidad de negocio	Solicitar las licencias y permisos necesarios así como realizar las adecuaciones pertinentes para la puesta en funcionamiento del parqueadero.	
4. Ibagué con Equipamientos para la Calidad de Vida	Recuperación del Parque Andrés López de Galarza	Generar espacios para participación masiva de la comunidad a través actividades artísticas, culturales, lúdicas, deportivas, etc.	VIVIENDA PROYECTOS ESPECIALES Y
	Aprovechar la propiedad del Centro Comercial Andrés López de Galarza para el desarrollo de proyecto de oficinas en los pisos 3 y 4, como unidad de negocio.	Adecuación del piso 3 del Centro Comercial Andrés López de Galarza para ser utilizadas como oficinas.	

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ESTRATEGIAS	PROCESO
5. Dinamización de los Entes Descentralizados	Revisión del Estudio Re direccionamiento Estratégico Institucional y Reestructuración Administrativa de la Gestora Urbana de Iragué, realizado por la ESAP, para su aplicación.	Revisar y Poner a consideración de la Junta Directiva el estudio realizado por la Esap.	RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS  GESTIÓN TALENTO HUMANO
6. Mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno y externo	Continuar con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	Contratación de personal idóneo para continuar con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.  Capacitar a los funcionarios en seguridad y Salud, con el fin de promover e incentivar la cultura del autocuidado.  Formación equipo auditor para el Sistema Integrado de Gestión.  Integrar el SG-SST con el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.	DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD  GESTIÓN TALENTO HUMANO
	Implementación del Proceso Gestión de las Tics – en concordancia de la Ley 1712 de 2014 y las Políticas GEL.	Asegurar la calidad en la gestión y administración de los recursos tecnológicos y de la información, mediante la implementación del Proceso Gestión de las TIC y creación del Manual de Políticas de Seguridad Informática, en cumplimiento de los fines misionales.	DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD  GESTION DOCUMENTAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ESTRATEGIAS	PROCESO
6. Mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno y externo.	Capacitar y elevar las competencias de los funcionarios en la nueva versión Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	<p>Capacitación en fundamentos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Formación equipo auditor para el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Implementación de procesos y procedimientos según directrices de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Certificación de la Entidad bajo las normas NTC ISO 9001:2015 - NTCGP 1000:2009.</p> <p>Contratación de personal idóneo para apoyo en la implementación de la nueva versión Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD</p> <p>GESTIÓN TALENTO HUMANO</p>
	Adquirir Nuevo Software de Gestión Documental que se encuentre acorde con las actualizaciones Sistemáticas del mercado	Gestionar adquisición de un Software de Gestión Documental acorde con la reglamentación del Archivo General de la Nación.	GESTIÓN DOCUMENTAL
	Incentivar, promover y vigilar la aplicación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a las directrices de la Ley 1474 de 2011(Estatuto anticorrupción).	<p>Adecuación espacio físico para brindar atención personalizadas a los ciudadanos.</p> <p>Disposición de Línea telefónica para recepción de las PQRS y/o denuncias por hechos de corrupción, al igual que su socialización a todos los funcionarios</p> <p>Capacitación de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Capacitación y sensibilización en atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p> <p>ATENCION AL CIUDADANO</p> <p>GESTION TALENTO HUMANO</p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ESTRATEGIAS	PROCESO
6. Mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno y externo.	Adoptar e implementar metodologías de Evaluación del riesgo institucional de la Gestora Urbana de Ibagué.	Diseñar y adoptar una metodología que permita fortalecer el sistema de evaluación de riesgos.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	Atender y tramitar con oportunidad las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las partes interesadas. denuncias de los Ciudadanos.	Alimentar diariamente el dispositivo en Excel diseñado para el registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, acorde a lo descrito el SGC. Ajustar los procedimientos existentes de conformidad con el ordenamiento jurídico legal y normativo vigente. Continuar con la apertura del buzón ubicado al ingreso de la entidad.	ATENCION AL CIUDADANO
	Fortalecer la cultura y el clima organizacional a partir de mecanismos de evaluación de desempeño, programas de bienestar social laboral, planes de capacitación e incentivos que promueven el sentido de pertenencia y compromiso.	Elaborar y ejecutar anualmente un Plan Institucional de capacitación y formación. Realizar capacitaciones y talleres que conduzcan a prevenir conductas disciplinarias que afecten el normal desempeño de los funcionarios. Fortalecer la calidad de vida laboral mediante el desarrollo de eventos permanentes de promoción del talento humano destinados a fortalecer una cultura organizacional proactiva, el sentido de pertenencia y la autoestima de cada uno de los servidores públicos.	TALENTO HUMANO
	Suscribir convenios interinstitucionales para apoyar la ejecución de la gestión de la Entidad	Gestión para la realización de convenios con universidades, SENA, para el fortalecimiento institucional	DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD



	<b>PLAN ESTRATEGICO 2016 - 2019</b>	Código: PE	
		Versión: 00	Pagina 17 de 18

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ESTRATEGIAS	PROCESO
6. Mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno y externo.	Velar porque el archivo de la entidad se encuentre en un sitio adecuado bajo las condiciones técnicas exigidas de conformidad a la normatividad vigente	Revisión y actualización del programa de gestión documental.  Actualización de las Tablas de las tablas de retención documental para ser aprobadas por el Comité Departamental de Archivos.  Elaboración de las Tablas de Valoración Documental.	GESTION DOCUMENTAL  COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO

## 5. PLAN DE ACCIÓN ANUAL

Cada dependencia de la entidad elabora el Plan de acción Anual respectivo, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Gestión; el cual es posteriormente consolidado por parte de la oficina Asesora de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad. Estos Planes de acción Anuales deben ser coherentes con los objetivos estratégicos, misión, visión contemplados en el plan estratégico.

Los Líderes de cada una de las dependencias serán los directos responsables del cumplimiento al Plan de acción Anual; el seguimiento y evaluación del mismo será realizado por la Oficina Asesora de Control Interno.

Los Planes de acción Anuales deben contener el cronograma de actividades, de acuerdo a los 6 objetivos plasmados en el Plan Estratégico; los cuales deben ser conocidos y compartidos por todos los funcionarios adscritos a la dependencia.

## 6. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

Con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en este Plan Estratégico 2016 -2019, se realizará el seguimiento y evaluación a través de los informes de gestión mensuales emitidos por todas las dependencias y consolidado por el proceso de evaluación, control y mejora y mediante la medición del indicador denominado cumplimiento del Plan Estratégico.

<i>ÍNDICE O FORMULA</i>	<i>META</i>	<i>PERIODO DE ANÁLISIS Y DE TOMA DE DECISIONES</i>
<i>No. Objetivos Estratégicos Cumplidos /No. Total de objetivos Estratégicos</i>	<i>&gt;=60%</i>	<i>Semestral</i>
<i>No. Indicadores que cumplen la meta / No. Total de Indicadores</i>	<i>&gt;=80%</i>	<i>Anual</i>
<i>Auditorías Internas Ejecutadas / Auditorías Internas Planeadas</i>	<i>&gt;=80%</i>	<i>Trimestral</i>
<i>Total de no conformidades cerradas / Total de no conformidades</i>	<i>&gt;=100%</i>	<i>Trimestral</i>

### 1. CONTROL DE CAMBIOS

REV	PAG	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	00	00	Emisión original	25/01/2016

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
MARÍA EUGENIA MUÑOZ M. Asesor de Planeación y SGC	LIDERES DE PROCESO	MARÍA DEL PILAR HURTADO URIARTE Gerente  MARÍA EUGENIA MUÑOZ MARTÍNEZ Asesor de Planeación y SGC	21/01/2016