

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCION

El proceso de servicio de atención al ciudadano de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, con el fin de satisfacer y cumplir sus crecientes expectativas al momento de acercarse a las dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja, reclamo o denuncia.

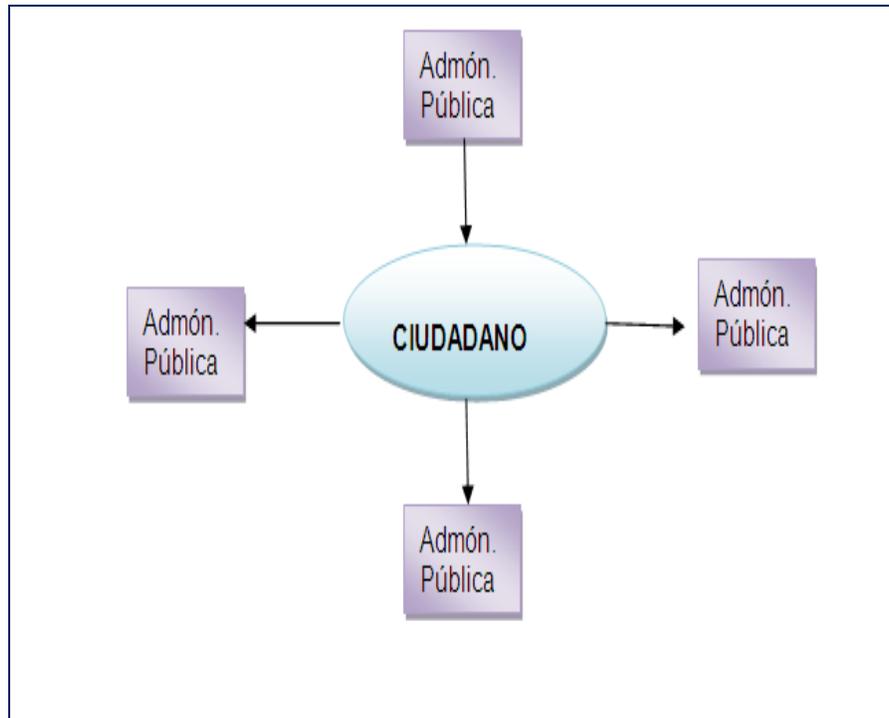
El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Ibagué.

Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la Alcaldía de Ibagué y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, así mismo transmitirlo a todos los servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

De esta forma, la Alcaldía de Ibagué mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, formuló la estrategia de atención al ciudadano, con el fin de difundir el portafolio de servicios implementando procedimientos que soportan la entrega de trámite y miden la satisfacción del usuario dando atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

OBJETIVO

Definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos de la Administración Municipal a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen del Municipio de Ibagué.

La Secretaría Administrativa, como dependencia líder de los procesos de capacitación y atención al ciudadano, adelantará las acciones necesarias para dar a conocer a los servidores públicos el contenido de este Plan y las actividades que se desarrollaran en la presente vigencia.

QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO

En la administración pública entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano en la Alcaldía de Ibagué está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

SUBCOMPONENTES ESTRATEGIA DE MECANISMOS PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ



Este componente aborda los elementos que deben integrar la estrategia de Servicio al Ciudadano y los estándares para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Alcaldía de Ibagué, mediante los cuales se pretende mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizar su satisfacción.

ACTIVIDADES ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018					
COMPONENTE N°. 4					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Preguntas frecuentes de cada una de las Secretarías y Glosario actualizado de la entidad	Que la ciudadanía conozca el glosario y las preguntas más frecuentes con sus respectivas respuestas, las cuales se publicaran en la página web de la entidad en el Link de Transparencia	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	1.2	Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano y ventanilla con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden a estos puntos en busca de un servicio o trámite a través de personal con experiencia en el tema. Designación de personal idóneo en estos puntos de atención de acuerdo a la contratación que realice la Secretaría	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	1.3	Socialización de los puntos de atención al ciudadano incluyendo los Centros de Atención Municipal CAM Salado y Sur, a los diferentes ciudadanos.	Brindar a la ciudadanía toda la información requerida para visitar y adelantar tramites dentro de la Administración Central Municipal	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	1.4	Presentación de los Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencial 2641 de 2012	Seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018

Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

	1.5.	Implementación del Control Social a la Gestión Pública en cuanto al sostenimiento de los Centros de Atención Municipal	Proyecto de la Secretaría, relacionado con la meta del Plan de Desarrollo, mediante el cual se sostiene y fortalece los Centros de Atención Municipal CAM SALADO Y CAM SUR.	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano Grupo Recursos Físicos	Vigencia 2018
	1.6	Implementación del control social a la gestión pública en cuanto a la puesta en marcha del tercer CAM en la Ciudad de Ibagué	Proyecto de la Secretaría para la inauguración del tercer Centro de Atención Municipal en la ciudad de Ibagué, en el sitio que la alta dirección estime pertinente.	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano Grupo Recursos Físicos	Vigencia 2018
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano	Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de distintos trámites y servicios de la administración Municipal. Adelantar el Proyecto de implementación del Control social a la Gestión Pública, con el fin de dotar los diferentes puntos de atención al ciudadano con herramientas oportunas como lo son buzones de sugerencias, carterelas informativas, botones de identificación y demás elementos que se requieran en el proceso.	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

	2.2.	Designación de Enlaces en las diferentes dependencias de la Administración Municipal	Designar un responsable en cada Dependencia de la Administración, quien deberá entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso	Todas las Secretarías de la Administración Municipal	Vigencia 2018
	2.3.	Socializar y difundir información sobre la ubicación de las sedes, dependencias y/o áreas de trabajo, números de contacto de los puntos de atención de la Administración Central, líneas gratuitas, fax y correo electrónico de contacto.	Que la ciudadanía conozca información precisa de las dependencias, sedes, y/o áreas de trabajo, así como los números de teléfono donde deben contactarse cuando requieran un trámite o servicio.	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018
	2.4	Socialización Trámites Centros de atención Municipal	Adelantar Jornadas, reuniones, campañas y acciones que permitan acercar a la ciudadanía de la comuna 7, 11, 12 y 13, así como sus corregimientos con la Administración Municipal, de los servicios que se están prestando en los Centros de Atención Municipal.	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

Talento Humano	3.1	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007 , se implementarán las capacitaciones a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos con el fin que tengan pleno conocimiento de la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal y así brindar una excelente atención a los usuarios.Brindar capacitaciones en:(Propuesta) Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario.	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018
	3.2	De acuerdo al Decreto 0830 de 2015 , se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores públicos que brinden una excelente atención al ciudadano	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018
	3.3	Aplicación de encuesta al cliente interno, con la finalidad de conocer cómo se están aplicando los diferentes protocolos de atención al ciudadano.	Conocer a través de encuestas, la satisfacción del usuario interno, utilizando las estrategias de cliente incógnito, presencial y telefónico, y así realizar las acciones de mejora que se realizaran en la vigencia	Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018

Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

	3.4	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	2 campañas de sensibilización	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018
	3.5.	Sistema de Estímulos	Dentro del programa de Bienestar Social, realizar actividades para dar cumplimiento al sistema de estímulos a los servidores públicos de la Administración Municipal. (Reconocimientos-Quinquenios)	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018
Normativo y Procedimental	4.1	Puesta en marcha de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cada uno de las ventanillas ubicadas dentro y fuera de la Alcaldía de Ibagué	Hacerle seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	4.3	Seguimiento aleatorio a tramites	Realizar visitas a las diferentes dependencias de la entidad y hacer un monitoreo aleatorio a los tramites que se tienen establecidos de acuerdo a la hoja de vida de los trámites	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	4.4	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal	Realizar visitas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal evidenciando el termino de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley 1755 del 2015	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

4.5	socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos	adelantar jornadas de socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta y respuesta a fondo a los ciudadanos	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
4.6	Jornadas de apoyo a las dependencias que tienen represadas respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía	Apoyar a cada una de las dependencias con jornadas de evacuación a las peticiones, quejas y reclamos represadas y en termino de respuesta vencidos para brindarle a la ciudadanía una respuesta oportuna y de fondo	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
4.7	Socialización Proceso y encuestas	Realizar socialización del proceso de AC así como la aplicación de las encuestas de percepción y medición, dirigido al personal que atiende usuarios en cada una de las dependencias de la Entidad. Aplicación encuestas en todas las ventanillas de recepción de correspondencia	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018



Secretaría Administrativa
Grupo de Gestión de Talento Humano

relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización de usuarios	Conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso y así lograr la segmentación de los usuarios de la Alcaldía de Ibagué. Realizar el proceso de caracterización de servidores públicos de la Administración Central Municipal, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP	Todas las Secretarías de la Administración Municipal	Vigencia 2018
	5.2	Realizar encuesta de medición de satisfacción	Conocer la percepción de la ciudadanía de los tramites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	5.2.1	Tabular las encuestas de medición	Realizar proceso de tabulación, análisis e informe de acuerdo a la tabulación que realicen las Secretarías que vienen aplicando las encuestas en las diferentes dependencias y/o áreas de trabajo de la entidad	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	5.2.2	Análisis, retroalimentación y correctivos	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018