



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA GENERAL

1 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta el Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el cual cuenta con 7 dimensiones y 17 políticas, encontrando que el Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra ubicado en la Dimensión de Gestión para el resultado con valores, siendo un modelo orientado a resultados, el cual precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas,



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA GENERAL

mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana

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.

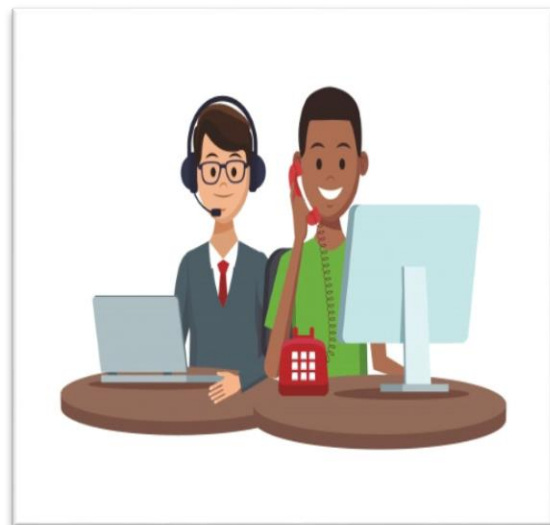


Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



SECRETARIA GENERAL

El cambio cultural debe ser objetivo permanente en las entidades públicas, enfocado en el desarrollo y bienestar de los servidores de manera que paulatinamente se avance hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes. Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural, e integridad



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.



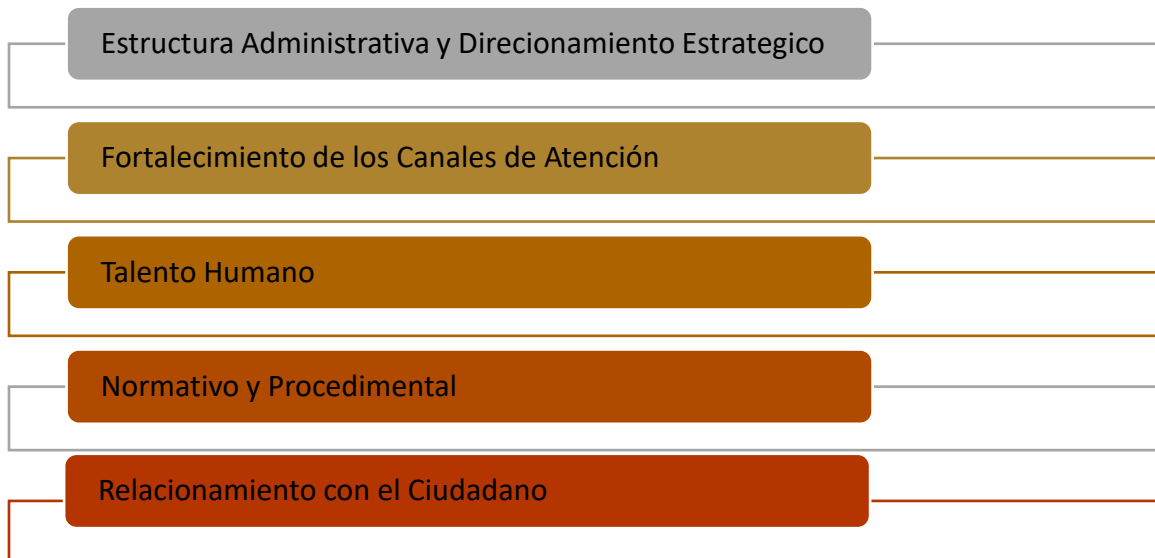
SECRETARIA GENERAL

Esta Secretaría 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.

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





COMPONENTE N°. 4

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Dotación y fortalecimiento de los Centros de Atención Municipal	<p>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.</p> <p>Designación de personal idóneo en estos puntos de atención de acuerdo a la contratación que realice la Secretaría</p> <p>Dotación de equipos de cómputo y elementos de oficina con el fin de prestar una excelente atención al ciudadano.</p>	Secretaría General	Vigencia 2019
	1.2	Ferias de trámites y servicios en los Centros de Atención Municipal.	Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan realizar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal de manera inmediata, a través de las ferias donde se convocan a todas las dependencias de la Administración.	Secretaría General	Vigencia 2019



SECRETARIA GENERAL

1.3	Presentación de los Informes 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 General	Vigencia 2019
1.4	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, CAM SUR, CAM PICALÉÑA	Secretaría General	Vigencia 2019
1.5.	Implementación del control social a la gestión pública en cuanto a la puesta en marcha del CUARTO CAM en la Ciudad de Ibagué	Proyecto de la Secretaria para la inauguración del CUARTO Centro de Atención Municipal en la ciudad de Ibagué, en el sitio que la alta Dirección estime pertinente.	Secretaría General	Vigencia 2019
1.6	Implementación 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	Secretaría General	Vigencia 2019



SECRETARIA GENERAL

			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.		
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socialización de términos de respuesta dados a los PQRS	Publicar en la página web institucional, para su divulgación el informe quincenal sobre el estado de los PQRS y términos de respuesta.	Secretaría General	Vigencia 2019
	2.2.	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 General	Vigencia 2019



SECRETARIA GENERAL

	2.3.	Socialización Tramites 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 General	Vigencia 2019
	2.4	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	Vigencia 2019



SECRETARIA GENERAL

Talento Humano	3.1	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	Vigencia 2019
	3.2	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	3.3	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	2 campañas de sensibilización	Secretaria General	Vigencia 2019
	3.4	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.	Secretaría Administrativa	Vigencia 2019



SECRETARIA GENERAL

			(Reconocimientos- Quinquenios)		
	3.5.	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	Realizar seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada	Secretaria General	Vigencia 2019
Normativo y Procedimental	4.1	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	4.2	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	4.3	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	Secretaria General	Vigencia 2019



SECRETARIA GENERAL

			acatar los lineamientos de términos de respuesta y respuesta a fondo a los ciudadanos		
4.4	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	Secretaria General	Vigencia 2019	
4.5	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	Secretaria General	Vigencia 2019	



SECRETARIA GENERAL

	4.6	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 2019
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuesta de medición de satisfacción	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	Secretaria General	Vigencia 2019
	5.2	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	Secretaria General	Vigencia 2019



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA GENERAL

	5.2.1	Análisis, retroalimentación y correctivos	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaria General	Vigencia 2019
--	-------	---	---	--------------------	---------------