

VIGENCIA 2023

# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



**IBAGUÉ  
VIBRA**



@Alcaldiaibague



@Alcaldiaibague



@alcaldiadeibague

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

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INTRODUCCION

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta con 7 dimensiones y 19 políticas entre las que se encuentra la Dimensión de Gestión para el resultado con valores y la política de servicio al ciudadano, en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017.

Se establece el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la prestación de diferentes servicios, en todas sus Dependencias y a través de los distintos canales de comunicación, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano que tienen como propósito dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión.

El cambio cultural y la gestión del cambio son aspectos importantes en el desarrollo y bienestar de los servidores; ya que, se avanza hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permiten 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.

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 se 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 actividades.

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, 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 necesidades y 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.



## **OBJETIVO**

Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna y eficaz, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, en el marco de sus requisitos y necesidades, con el fin de lograr la satisfacción del ciudadano, frente a los servicios y la atención prestada en la administración municipal.

Además de ejecutar diversas actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano y lograr mejores resultados en la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas.

## **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 cada uno de nuestros esfuerzos están 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



Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Feria de trámites y servicios.	1	Número de ferias realizadas en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	1.2	Presentación de los Informes cuatrimestrales del avance al componente a la Oficina de Control Interno.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.

	1.3	Implementación del Chat Interactivo (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 los distintos servicios y trámites de la administración Municipal por medio del chat.	12.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	1.4	Presentación de los Informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	52	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos de las Dependencias a los ciudadanos.	Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y página de la Alcaldía.	24	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.	Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
<b>Talento Humano</b>	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. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	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: Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario u otras.	3	Número de capacitaciones	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023.
	3.2	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Entrega de 1 incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano	1	Número de incentivos	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023.
<b>Normativo y Procedimental</b>	4.1	Informes de oportunidad de respuesta de trámites.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de la publicación de informes de oportunidad de respuesta en la página web de la Alcaldía.	12	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.

	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuestas a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.	Realizar visitas a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.	72	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	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 acatar los lineamientos de términos de respuesta.	6	Número de socializaciones realizadas en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	4.4	Seguimiento a oportunidad de respuesta a PQRS.	Enviar circular dirigida a todos los Directivos para que en sus respectivas Secretarías evacuen la mayor cantidad de PQRS en el plazo máximo de tres días antes de generar el informe final quincenal de oportunidad de respuesta a PQRS (este informe se envía a la Oficina de Control Disciplinario).	24	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	4.5	Informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.	12	Número de informes realizados y enviados en el periodo.	Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano	Vigencia 2023.
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción al Ciudadano.	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.