



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2020



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TURBACO - BOLÍVAR

PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023

HACIA LA PROSPERIDAD CON VALORES

ALCALDE

GUILLERMO TORRES CUETER

SECRETARIA GENERAL

DIRLEYS VILLADIEGO ESCOBAR

JEFA OFICINA ASESORA JURÍDICA

LAURA CHICA DE VOZ

REVISÓ:

MARÍA HELENA MARTÍNEZ

PROYECTÓ:

EDGAR ANTONIO CARRASQUILLA DANIELS

EDGAR DAVID GONZÁLES MEDRANO



Contenido

INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACION	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	6
VIGENCIA	6
PRINCIPIOS.....	7
GESTIÓN INSTITUCIONAL	8
DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN.....	8
METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO.....	9
PLANES INSTITUCIONALES	9
EJECUCIÓN.....	9
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	10
EVALUACIÓN CIUDADANA.....	10
ENFOQUE ESTRATEGICO	11
FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO	11
ELEMENTOS ESTRATEGICOS	12
DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO	12
DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	13



INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido en el artículo 2º de la Constitución Política de 1991, resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades esencialmente se deben a los ciudadanos.

En el presente documento se encuentra la formulación de la Política de atención al Ciudadano para el municipio de Turbaco-Bolívar, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

En el desarrollo de la política permitirá orientar el protocolo del servicio al ciudadano y las guías institucionales dirigidas a los servidores públicos para fomentar una cultura de atención servicial a la comunidad.

El escenario comunicativo plantea diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, efectivos, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades. Todas las políticas impulsadas por un buen gobierno se dirigen a afianzar las relaciones con la comunidad a través del desarrollo de proyectos que la beneficien e impacten positivamente, pues son finalmente los clientes y/o usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas por la Administración Municipal.

La institucionalización de las políticas públicas significa un avance administrativo y organizacional, los funcionarios se invisten como representantes de un Estado volcado al servicio ciudadano, abriendo las puertas de la administración a la ciudadanía.



JUSTIFICACION

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de sus políticas de Gestión y desempeño institucional señaladas en el Decreto 1499 de 2017 insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento de toda entidad pública de cara a obtener los resultados esperados y una satisfacción de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano para el municipio de Turbaco-Bolívar.

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, 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 del servicio al ciudadano es el documento fundamental para el que hacer de todos los servidores públicos del municipio, incluyendo trabajadores oficiales y contratistas.

OBJETIVO

Enaltecer la labor del servidor público y de la entidad territorial con una gestión eficiente y efectiva al servicio de los ciudadanos con el fin de lograr una mayor confianza en el Estado y una satisfacción del ciudadano, a través de la aplicación de políticas y protocolos de atención físicos, verbales y medios virtuales que permitan una práctica idónea de la prestación del servicio, basado en el mejoramiento continuo en la Administración Municipal de Turbaco.



ALCANCE

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. Con la formulación de la Política de Servicio al ciudadano se espera 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.
- 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.
- Acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

VIGENCIA

La política de Servicio al Ciudadano es de obligatoria adopción de acuerdo a la implementación del MIPG en el municipio.

Deberá revisarse la política aquí descrita cada dos años. En caso de existir modificaciones en la normativa o cambios sustanciales en la organización de la administración, se harán los ajustes pertinentes.

Las directrices aquí descritas empiezan a regir a partir de la adopción a través del acto administrativo correspondiente.

TERRITORIO DE RECONCILIACIÓN Y PAZ
CON JUSTICIA Y AMOR

POLÍTICA DE SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO



PRINCIPIOS

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, integralidad y, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Igualdad: El trato a la comunidad se basa en la doctrina constitucional sobre la multidimensionalidad de enfoques, el axioma se configura como principio, derecho y garantía para la ciudadanía.

Moralidad: El ejercicio del servidor público cumple con los códigos de ética y buen trato, con las normas consuetudinaria sobre las relaciones de servicio basadas en la atención al público

Celeridad: Se refiere a la prestación del servicio bajo la reducción máxima posible de los términos de atención.

Imparcialidad: El servicio al ciudadano se brinda en cumplimiento a las normas pre existentes, bajo criterios objetivos, sin distinciones particulares fuera de la ley o acciones arbitrarias.

Eficiencia: Máxima racionalidad de la relación costos-beneficios, obteniendo mayores resultados con la utilización mínima de recursos.

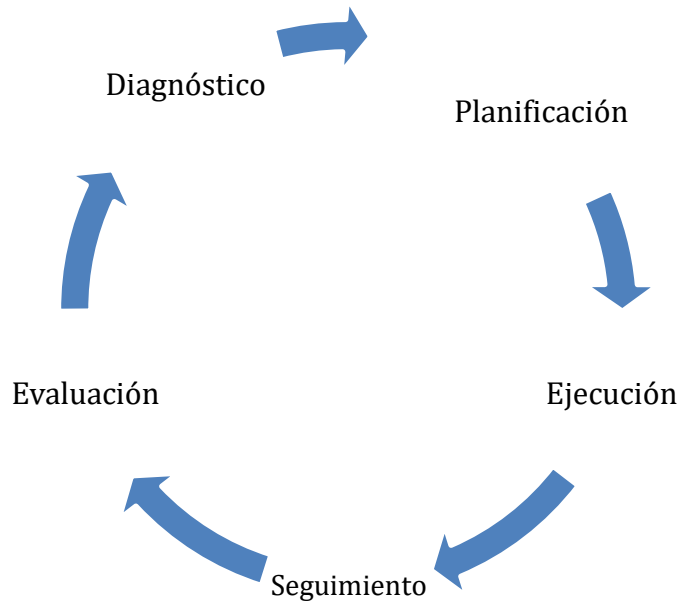
Transparencia: Consiste en el acceso abierto, claro, expreso y facilitado a la información pública.

Integralidad: Posibilidad del usuario de exigir la prestación de los procesos, procedimientos y/o trámites pertinentes acorde a los criterios de calidad y las garantías constitucionales que lo cobijan.

Buena fe: Se reconocerá en todo momento que las acciones que realiza el ciudadano están bajo el amparo normativo sin mediar intención por fuera de ley.

GESTIÓN INSTITUCIONAL

La atención al ciudadano se enfoca en el fortalecimiento institucional para prestar un mejor servicio a la comunidad, en ese orden de ideas, el mejoramiento continuo se constituye con base en el siguiente esquema:



DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN

La secretaría general junto a la secretaría de planeación, o cualquier otra dependencia que haga sus veces, tendrá la responsabilidad de analizar de forma continua la prestación del servicio que se está brinda a la ciudadanía, y de esta manera se identifiquen las oportunidades de mejora de la atención institucional.



METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico deberá incluir como mínimo los siguientes:

- Debilidades
- Fortalezas
- Oportunidades
- Amenazas

Los anteriores puntos se demarcan en el esquema de análisis situacional, en el cual se identifican:

- Problema
- Causas
- Consecuencias

PLANES INSTITUCIONALES

Los insumos que se recopiles de la etapa diagnóstico deberán utilizarse para elaborar los distintos instrumentos de planificación de la gestión pública, tales como:

- Plan de mejora
- Plan de atención al ciudadano
- Plan de racionalización de trámites

La anterior mención no menoscaba la elaboración de otros planes para el fortalecimiento de la gestión pública

EJECUCIÓN

Este punto se refiere a la materialización de los planes previstos conforme a los parámetros establecido, cumpliendo con las responsabilidades asignadas y atendiendo a los tiempos que se determinaron. La ejecución requiere canales de transparencia y participación, de forma que las partes interesadas logren participar bajo criterios de inclusión y democratización de la gestión pública.



Los planes y las acciones que se implementen en el marco del mismo, deberán ser difundidos a través de los canales con los cuales cuente el municipio, con el fin de que la oferta institucional se de amplio conocimiento entre la ciudadanía.

De igual modo, previa a la ejecución deberán existir espacios pedagógicos y de socialización de la política pública y sus planes de mejoramiento.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La oficina de control interno del Municipio o quien haga sus veces será la responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Servicio al Ciudadano, así mismo se ejercerá control mediante los mecanismos de participación ciudadana.

Los informes evaluativos deberán ser publicados a través de los canales comunicativos de difusión con los cuales cuente la entidad.

Los resultados del seguimiento y la evaluación deberán utilizarse para la determinación del diagnóstico en el proceso de mejora continua de la gestión pública.

EVALUACIÓN CIUDADANA

Los usuarios deberán tener la posibilidad de calificar el servicio prestado a través de diferentes mecanismos evaluativas, sin embargo, es obligatorio llevar un control de percepción ciudadana medible en criterios porcentuales.

Los resultados de percepción deberán protegerse de alteración por parte del ente territorial.

En cualquier caso, los resultados deben ser públicos y periódicos, de forma que la ciudadanía tenga un punto de calificación actualizado y real conforme a la prestación de servicio que están recibiendo.



ENFOQUE ESTRATEGICO

La Política del servicio al ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos uno: la atención de la ventanilla única hacia adentro, y otro la atención de la ventanilla única hacia afuera.

FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO

Las estrategias institucionales que se planifiquen, responden principalmente a tres ejes de trabajo:

- Adecuaciones: Medidas locativas o instrumentos físicos visibles que faciliten la orientación del ciudadano en los espacios de atención
- Competencias laborales: Los servidores públicos que presten atención al ciudadano deberán formarse de forma continua como mínimo en el marco normativo aplicable, en el enfoque institucional, valores y manejo de emociones
- INSTRUMENTOS ORIENTADORES, GUÍAS Y PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO
- Carta de trato digno
- Articulación con la política de tratamiento de datos personales

El protocolo de atención al ciudadano del Municipio de Turbaco-Bolívar, es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano, mediante los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades los cuales son: presencial, telefónico, virtual. Este protocolo deberá incluir como mínimo:

- Valores del servicio al ciudadano (Respeto, amabilidad, confiabilidad, empatía, inclusión, efectividad, entre otros).
- Actitud del servicio al ciudadano, haciendo referencia al comportamiento íntegro del servidor público.
- Parámetros mínimos de comunicación verbal y no verbal para una correcta utilización del lenguaje.
- Procedimientos para la atención a reclamos.



- Descripción de la atención a través de los distintos canales pre establecidos.
- Derechos y deberes
- Situaciones excepcionales de atención preferencial

La carta del trato digno es un documento abierto en el cual la administración reitera su compromiso con el ciudadano para brindar un servicio conforme a las garantías constitucionales y las exigencias legales, de este modo incluirá como mínimo:

- Direcciones actualizadas de las oficinas de atención al ciudadano
- Números telefónicos
- Enlaces virtuales de atención
- Derechos y deberes de los ciudadanos

Esquema:

Política de servicio de atención al ciudadano	Política de tratamiento de datos personales
Protocolo de atención al ciudadano	
Carta del trato digno al ciudadano	

ELEMENTOS ESTRATEGICOS

Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes a tener en cuenta por la entidad territorial en la implementación de la política del servicio al ciudadano:

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Institucional

- Delegación de funciones en funcionario de la Alta dirección
- Incorporar recursos en el presupuesto
- Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección
- Políticas con enfoque diferencial





Procesos y Procedimientos

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro, Informes de PQRSD - oportunidades de mejora)
- Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos Vs derecho de petición)
- Política de protección de datos personales.

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

- Espacios físicos
- Accesibilidad páginas web de las entidades.
- Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad)
- Nuevos canales de Atención e Información
- Establecer indicadores
- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales
- Ventanillas únicas

Cumplimiento

Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, mediante las encuestas de satisfacción.

Certidumbre

- Lenguaje claro
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Publicación proactiva de información.