

# INFORME DE GESTIÓN

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Todos Somos Ciudadanos**

**Línea Estratégica / Programa / Producto / Proyecto / Descripción**

<b>INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"</b>
<b>Gobierno con calidad</b>
<b>Estrategia de integridad y transparencia en la entidad</b>
<b>Todos Somos Ciudadanos</b>
Mejorar el indicador de transparencia con el desarrollo de estrategias y mecanismos que les faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a tramites y gestionar los requerimientos de los ciudadanos

<b>Todos Somos Ciudadanos</b>			
<b>Rubro presupuestal</b>	<b>Fuente</b>	<b>Recursos asignados</b>	<b>Recursos comprometidos</b>
100.01.2.3.2.02.02. 009.00.00. 4599060. 149.91119.001	Propios	\$ 20.000.000	\$ 15.000.000

Mediante Resolución 372 de 2020 se conformó el Comité de Relación Estado Ciudadano, con el objeto fortalecer las estrategias y lineamientos dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para garantizar la prestación de un servicio eficiente, ágil y oportuno.

Este comité está conformado por:

- Asesor(a) administrativo. (Presidente)
- Director(a) Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional.
- Director(a) Departamento Administrativo de Planeación.
- Secretario de las Tecnologías, Comunicaciones e Información TIC.

Las funciones de este comité son las estipuladas en el artículo 4 del Acuerdo 004 del 14 de junio de 2018:

1. Proponer y recomendar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la adopción y/o aprobación de lineamientos, políticas, estrategias, modelos, normas, herramientas, métodos, planes, buenas prácticas y/o procedimientos relacionados con las políticas definidas en el artículo de 2 del Acuerdo 004 de 14 de junio de 2018, las cuales se enuncian a continuación.

Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.  
Participación ciudadana en la gestión pública.  
Racionalización de tramites.  
Gestión documental.  
Servicio al ciudadano.  
Gobierno digital.  
Integridad.

2. Promover la coordinación y la articulación entre las dependencias del Municipio de Armenia en su nivel central, para la adecuada implementación de las políticas definidas en el ARTICULO CUARTO NUMERAL 1., de esta resolución.
3. Asesorar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del nivel central del Municipio de Armenia, en los criterios de evaluación de la gestión, el desempeño y seguimiento de las dependencias respecto a la implementación de las políticas definidas en el ARTICULO CUARTO numeral 1., de la presente resolución.
4. Recomendar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Nivel central del Municipio de Armenia, las acciones para articular y formular planes, proyectos, iniciativas y criterios diferenciales para la adecuada implementación de las políticas definidas en el ARTICULO CUARTO numeral 1., de la presente resolución.

5. Articular los esfuerzos institucionales, recursos metodologías y estrategias de difusión, comunicación, capacitación y asesoría para asegurar la complementariedad en la implementación de las políticas definidas en el ARTÍCULO CUARTO numeral 1., de esta resolución.
6. Generar espacios de diálogo respecto a la implementación de las políticas de la Relación Estado Ciudadano con las entidades que integran las ramas del poder público, del orden nacionales, departamentales, municipales, descentralizadas del nivel municipal, e inclusive del sector privado y la academia.
7. Las demás que tengan relación directa con el estudio, análisis y recomendaciones en materia de las políticas definidas en el ARTÍCULO CUARTO numeral 1., de este acto administrativo.

Durante la presente vigencia se han adelantado seis mesas de trabajo así:

1. Acta 01 del 27 de enero de 2022
  - ✓ Designación de la Secretaría Técnica Vigencia 2022. Artículo 5 Resolución 372 de 2020
  - ✓ Aprobación Componente de Atención al Ciudadano, consolidado según lineamientos del DAFP el cual será componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.
  - ✓ Aprobación Política de Atención al Ciudadano vigencia 2022 (ejercicio de verificación de necesidad de actualización por medio de correo individual determinada en la convocatoria al Comité Institucional de Gestión y Desempeño).
2. Acta 02 del 08 de febrero de 2022
  - ✓ Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés.
  - ✓ Aprobación Instructivo para respuestas a Derecho de Petición.

3. Acta 03 del 3 de marzo de 2022
  - ✓ Aprobación Instructivo para respuestas a Derechos de Petición.
4. Acta de 04 del 4 de mayo de 2022
  - ✓ Informes de PQRSD.
  - ✓ Aprobación ajuste formato de Encuesta de Satisfacción.
  - ✓ Aprobación Procedimiento Lineamientos de Servicio y Atención al Ciudadano.
  - ✓ Plan de Mejoramiento Archivístico de la Alcaldía Municipal de Armenia, Hallazgo No. 2. Unidad de Correspondencia. Registro de comunicaciones oficiales enviadas en cualquier soporte o medio (Físicas, vía fax, correo electrónico u otros medios) donde se fije el número de consecutivo (el cual inicia en 001 cada vigencia), fecha de recibido, destinatario, remitente, asunto y tiempos de respuesta;
  - ✓ Servicio Chat Alcaldía de Armenia,
5. Acta 05 del 10 de junio de 2022
  - ✓ Informe Avance Proceso de Caracterización.
  - ✓ Aprobación Formato de necesidades y expectativas.
  - ✓ Informe Cuatrimestral PQRSD y Satisfacción del Usuario y Aprobación INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN
6. Acta 06 del 25 de agosto de 2022
  - ✓ Socialización y análisis de las recomendaciones del FURAG, respecto de la política
  - ✓ Determinar responsabilidades frente al suministro de información a publicar en la página Web de la Alcaldía, de conformidad con requerimientos de la Secretaría de las Tecnología la Información y las Comunicaciones TIC.
  - ✓ Informe de Avance de la Caracterización de Usuarios – Manual de Caracterización a cargo de la Asesoría de Proyectos
  - ✓ Socialización del Decálogo de Atención al Ciudadano
  - ✓ Informe PQRSD y Satisfacción del Usuario



Política de Servicio al Ciudadano

El Municipio de Armenia, en su nivel central, en su cumplimiento de sus deberes institucionales y legales, se compromete a identificar y caracterizar sus grupos de valor, con el fin de determinar sus necesidades y expectativas, para establecer sus estrategias y lineamientos dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para garantizar la prestación de un servicio eficiente, ágil y oportuno.

Se aprobó la política de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en Comité de Relación Estado Ciudadano realizado el 27 de enero de 2022, el cual fue normalizado el 31 de enero de 2022 M-AM-PGG-017 POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO y publicado en página web a disposición de la ciudadanía [https://intranet.armenia.gov.co/index.php?option=com\\_formasonline&formasonlineform=Documentos\\_web\\_pub&event=load](https://intranet.armenia.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_web_pub&event=load)

En atención a los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se han adelantado las siguientes actividades en pro de mejorar la atención al Ciudadano.

Medición de los PQRSD y Satisfacción del Servicio de Atención al ciudadano

Se suscribió el contrato 2022-2377 para para fortalecimiento de los Informes de Seguimiento del Servicio y Atención al Ciudadano en cuanto al análisis de la información estadística de los PQRSD e informes de encuestas de satisfacción al ciudadano.

Inicialmente se realizó análisis de la información de PQRSD de vigencias anteriores 2019, 2020 y 2021. Se revisaron las encuestas que se vienen aplicando y se detecta que estadísticamente no son aptas para proponer acciones de mejora, se reevalúa dicha encuesta y se ajusta a las necesidades de los ciudadanos, se realizan entonces dos encuestas una que es en sitio

en el momento que llega el usuario a radicar su PQRSD R-AM-PGG-048 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO V4 y otra de satisfacción R-AM-PGG-050 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE V1.

Se aplica la fórmula de muestreo la cual se ha ido ajustando mes a mes consolidando por parte del SAC las encuestas aplicadas, posteriormente se tabulan de forma independiente, se sacan datos estadísticos e indicadores de gestión, se realizan informes mensuales del estado de las PQRSD por Dependencia y se presentan ante el comité de relación estado ciudadano, todo esto con la finalidad de propender a brindar un mejor servicio al ciudadano.

PBX: En conjunto con la Secretaría TIC, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional y Bienes y Suministros se están adelantando las gestiones necesarias para restablecer el servicio telefónico en la Alcaldía.

## Decálogo de Atención al Ciudadano

Con la participación de 95 funcionarios entre servidores públicos y contratistas que laboran en la recepción de los diferentes procesos de la Alcaldía se elaboró un Decálogo de Atención al Ciudadano aprobado en Comité de Relación estado Ciudadano el 25 de agosto de 2022 y normalizado M-AM-PGG-019 DECÁLOGO DE SERVICIO AL CIUDADANO V1, con la intención de concientizar a los servidores públicos y el personal vinculado a través de contrato de prestación de servicios en brindar una mejor atención al ciudadano.



Auditorio Ancizar López López 13-05-2022



Auditorio Ancizar López López 16-05-2022



Auditorio Ancizar López López 20-05-2022

	<b>DECÁLOGO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: M-AM-PGG-019
	Despacho del Alcalde Proceso Gestión Gerencial	Fecha: 12/09/2022
		Versión: 001
		Página 1 de 1

*Los servidores públicos y contratistas del Municipio de Armenia, Quindío, se comprometen con el servicio y la atención al ciudadano, reconociendo en éste la razón de ser de la Entidad y por ello se aplicará en todas las dependencias y centros de trabajo que lo conforman, el siguiente decálogo:*

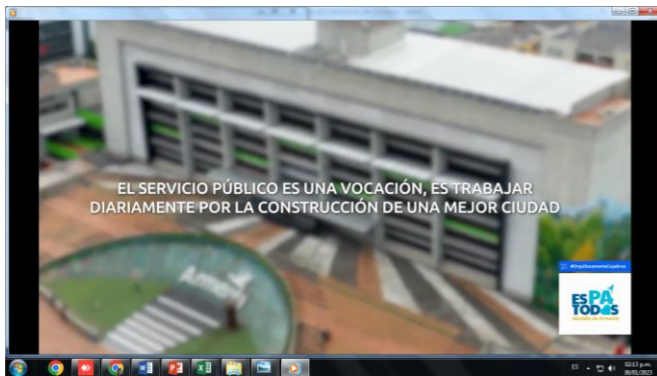
1. **Actitud de servicio:** entendiéndolo por ésta la disposición al escuchar al ciudadano, sin interrupciones, ni distracciones, mirando a los ojos, para identificar claramente su necesidad.
2. **Trato respetuoso:** tener presente que cada ser humano es diferente y por ello sus necesidades también lo son, dándole la misma importancia a cada petición, queja, reclamo, solicitud y denuncia recibida, evitando el sentimiento de discriminación o desigualdad.
3. **Orientación con claridad y precisión:** los servidores públicos y contratistas contarán con el conocimiento sobre los trámites y servicios que se adelantan en la Entidad, la función de las dependencias y la ubicación de los diferentes centros de trabajo, para prestar un servicio adecuado al ciudadano.
4. **Manejo adecuado del lenguaje:** al ciudadano se le habla con la mirada, la expresión facial, la postura del cuerpo y las palabras, por ello el servidor público o contratista, será consciente de transmitir los mensajes con calidez, respeto, precisión y claridad, sin tecnicismos innecesarios.
5. **Retroalimentación:** se verificará por quien brinda la atención que, el ciudadano haya recibido y comprendido el mensaje que se le está entregando de forma correcta y completa, para que su diligencia sea efectiva.
6. **Confianza:** transmitir al ciudadano la tranquilidad de estar siendo atendido por una persona que hace parte de una Entidad que lo respeta y dignifica, donde encuentra una alternativa de solución a sus necesidades, dentro del marco de la legalidad y la transparencia, así como la aplicación de la normativa de privacidad de datos e información.
7. **Formación:** Los servidores públicos y contratistas recibirán de manera constante formación, tanto en el desarrollo de las competencias socioemocionales como técnicas, para la prestación de un servicio de alta calidad, ágil, incluyente, oportuno y humano.
8. **Responsabilidad:** todos y cada uno de los servidores públicos y contratistas reconocen la importancia de su papel en la Entidad y en sus equipos de trabajo y como impacta su quehacer en la prestación adecuada y oportuna en la atención al ciudadano.
9. **Medición de la atención al ciudadano:** Se emplearán mecanismos que permitan identificar las necesidades de los ciudadanos, los canales de atención que prefieren usar, sus niveles de satisfacción con el servicio y demás variables, que brinden información para mejorar el servicio que se presta por la Entidad.
10. **Mejora continua:** se implementarán estrategias y herramientas que permitan mejorar el servicio que se presta a los armenios, para garantizar su bienestar y calidad de vida.



Se seleccionaron 10 funcionarios para elaboración de un video que busca reiterar las acciones que debe tener todo servidor público en cumplimiento del decálogo de Atención al Ciudadano.



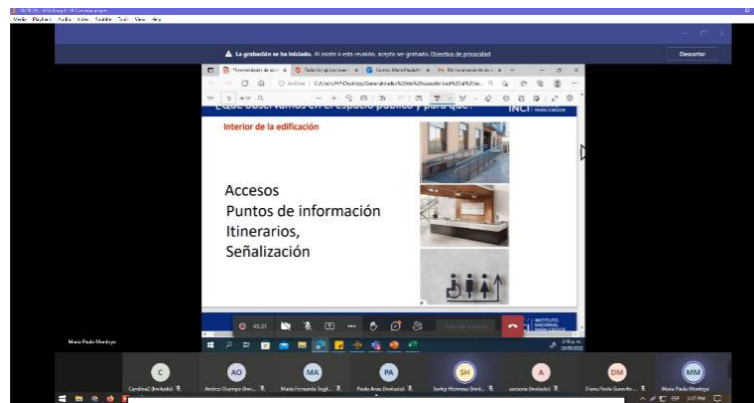
Mediante CIRCULAR No 2022-CI-0521 del 23 de noviembre de 2022 se realizó la Socialización del Decálogo de Atención al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano, el Instructivo para el Trámite Interno del Derecho de Petición y el Decreto 005 de 2021 los días 28, 29 y 30 de noviembre de 2022, a todas las dependencias de la administración, contando con la participación de 208 servidores públicos y 402 contratistas.



### Capacitaciones Personal de Relación Directa con el Ciudadano en situación de Discapacidad.

Con el INCI se adelantaron 3 mesas de trabajo virtual enfatizadas en la infraestructura necesaria para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos con discapacidad visual.

1. 28/04/2022
2. 26/05/2022
3. 15/06/2022



26-05-2022

Con el Sena se brindó una capacitación de Orientación al Servicio, en dos grupos.



Archivo Concejo Municipal 30-06-2022

En el mes de noviembre se gestionó unos talleres con el INCI sobre la introducción en accesibilidad para contenidos digitales, accesibilidad documentos digitales y de profundización en criterios de accesibilidad resolución 1519 de 2020.

La Secretaría de Desarrollo Social Contrato una persona experta en lenguaje de señas que brindo capacitación al personal que labora en la oficina del SAC, el 22 de noviembre de 2022.

### Implementación estrategia del Ciudadano Incognito

En conjunto con el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional se implementó la Estrategia del Ciudadano incognito los días 12 y 13 de diciembre de 2022 en 24 puntos de atención, dando como resultado la exaltación de 9 empleados entre contratistas y funcionarios de Planta que mejor atendieron el 14 de diciembre de 2022.





PRUEBA PILOTO DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO CIUDADANO INCOGNITO  
 Despacho Alcaldía  
 Proceso: 1. Gestión Operativa

Fecha: DICIEMBRE 13 2022  
 Dependencia/ Punto de Atención: JURIDICA

	SI	NO
1 ¿Se logró identificar a los empleados fácilmente?	X	
2 ¿Al llegar a la Alcaldía, la atención de los funcionarios fue amable?	X	
3 ¿El funcionario te prestó atención?	>	
4 ¿El trato fue respetuoso?	>	
5 ¿El funcionario resolvió las dudas de forma adecuada y oportuna?	>	
6 ¿Se recibió descripción técnica específica sobre lo que se requería? ¿Fue entendible?	X	
7 ¿Se recibió retroalimentación de lo que buscaba?	>	
8 ¿Se sintió en confianza?	>	
9 ¿El lugar se encontraba limpio?	>	
10 ¿Se encontró lo que buscaba?	X	

Firma Usuario Inocognito: [Firma]  
 TUBO INTERES EN AVERIGUAR  
 Y RESOLVER LA PREGUNTA.

Carrera 11 No. 50-00 Armenia Ciudad - CAJ/Pro 3 - Código Postal 520004  
 Correo Electrónico: [atencion@armenia.gov.co](mailto:atencion@armenia.gov.co)

Actualización Pagina Web de la Alcaldía [www.armenia.gov.co](http://www.armenia.gov.co)

En conjunto con la secretaria TIC, se actualizó el menú de “Atención y Servicio a la ciudadanía”, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y los Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



Resultados ITA 2022. Menú Servicio y Atención al Ciudadano 95,7

13.1 Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	100	100	13. MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA"	95.7	100
13.2 Canales de atención y pida una cita	100	100			
13.3 PQRS	95	100			



**Encuesta dirigida a todos los Servidores Públicos/Contratistas – Percepción con relación al Ciudadano (203 respuestas / 16 Dependencias)**

En el mes de noviembre se aplicó una encuesta de percepción de relación con el Ciudadano con la finalidad de mejorar el servicio de atención al ciudadano; diligenciada por 205 empleados entre funcionarios de planta y contratistas de 16 dependencias.



1. Teniendo en cuenta que los recursos físicos, tecnológicos y administrativos son de vital importancia para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, ¿Considera usted suficiente estos recursos en su dependencia?

Si (45,4%) NO (54,6%) Fortalecimiento de los Equipos Tecnológicos

2. ¿Se considera capacitado para atender al ciudadano, no importando su condición? \* En caso de seleccionar "No", sustentar el ¿Por qué? en la opción "otro".

Si (92,7%) NO (7,3%)

- ✓ No, En el caso de tener que atender una persona en situación de discapacidad auditiva
- ✓ No, Ya que no siempre se tiene el conocimiento de todos los procesos y procedimientos de la administración y la secretaría. Esto debido a que hay diferentes personas encargadas de los mismos y no se le podría brindar una respuesta inmediata sin antes consultar con otros compañeros.

3. Conoce el Protocolo de Atención al Ciudadano

Si (80%) NO (20%)

4. Conoce el Protocolo de Atención al Ciudadano

Si (67,3%) NO (32,7%)

5. ¿Qué problema a su criterio personal, según sus vivencias con la atención al cliente, es el que más se repite?

- ✓ En muchas ocasiones, los clientes no tienen conocimiento de los requerimientos para radicación de trámites, cuya información se encuentra en la web, por lo tanto remiten solicitudes con información incompleta
- ✓ No ser oportuno con la información, esto hace que el ciudadano tenga que venir varias veces a hacer la misma diligencia, funcionarios que creen hacen un favor al ciudadano, desconociendo que el sector público es para atender muy bien al ciudadano porque con sus impuestos nos pagan a nosotros.
- ✓ Personas que son enviadas de otras secretarías y llegan molestos y de mala disposición
- ✓ El desconocimiento de las actividades que se realizan en la administración, en las recepciones

- ✓ *Los clientes insatisfechos porque a veces no les contestan sus solicitudes a tiempo*
- ✓ *Los envían de otras dependencias sin la información adecuada a iniciar trámites donde no es*
- ✓ *No tienen conocimiento suficiente de los trámites y servicios que se generan desde cada dependencia*
- ✓ *ALGUNOS FUNCIONARIOS DESCONOCEN LOS DPTOS O SECRETARIAS QUE LABOR DESEMPEÑAN PARA DIRECCIONAR AL CLIENTE.*
- ✓ *Los ciudadanos no conocen bien las funciones de las dependencias y hacen peticiones a la secretaria equivocada, alargando más los tiempos para dar posibles soluciones.*

6. ¿Cómo servidor público o contratista como considera que se puede mejorar la atención al ciudadano en la alcaldía?

- ✓ *Fortalecimiento de las Capacitaciones*
- ✓ *Fortalecer la socialización del Decálogo*
- ✓ *Fortalecer los equipos tecnológicos ...*
- ✓ *Implementando mecanismos de atención virtual.*
- ✓ *Promover la tecnología con el fin de acercar al ciudadano a esta herramienta, para que por medio de su correo electrónico sea posible mantener un canal de comunicación claro y constante*
- ✓ *Inicialmente facilitando las herramientas para dar una atención integral, segundo capacitando al personal y tercero eliminando muchos procesos que retardan las respuestas al ciudadano o son repetitivos*

- ✓ *Ofrecer canales de comunicación inmediatos*
- ✓ *Digiturno*

Recomendaciones que se tendrán en cuenta en el Plan de Gestión Territorial y la Política de Atención al Ciudadano 2023.