

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN ÉPOCAS DE PANDEMIA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIÉNAGA - MAGDALENA

2021 - 2022

Presentación

A medida que avanza el proceso de vacunación en Colombia, se vislumbra la certidumbre del restablecimiento total de la interacción social con menor probabilidad de afectación a la condición humana; por lo pronto, de cara a la “actual normalidad” de operación del aparato estatal y de la sociedad en general, nos corresponde, desde la administración municipal, seguir innovando y proponiendo condiciones que nos permitan asegurar un servicio idóneo al ciudadano, cualificado y que proteja su salud y su vida y que garantice la eficacia en la gestión estatal.

Las condiciones propias del municipio de Ciénaga, por su importancia en el departamento y en la región, tanto en lo comercial, lo agrícola y lo pecuario, como en la interconexión, por excelencia, entre departamentos de la Región Caribe y el tránsito al interior del país, conllevan a una altísima movilidad social; y en gran parte, ello es responsable de la concurrencia frecuente y significativa de ciudadanos que acuden a la administración central y a sus organismos descentralizados.

En ese orden, son múltiples los desafíos que nos corresponde asumir para sortear las complejidades de la alta movilidad social, el riesgo vigente de contagio y la necesidad de promover la eficacia en la ejecución efectiva de la oferta de trámites y servicios con calidad y calidez.

Para el cuatrienio de nuestra gestión, visionamos varias ideas para mejorar la atención al ciudadano a partir de la modernización de la infraestructura y capacidad institucional, que implica la puesta en marcha de una oficina con tecnología de punta para la atención de los ciudadanos; sin embargo, la priorización de recursos para atender las urgencias y acciones inaplazables en materia de salud han retrasado su ejecución, además de la inconveniencia de promover la atención personal en tiempos de aislamiento preventivo; todo ello nos ha llevado a replantear esta iniciativa para adaptarla a las circunstancias sociales, administrativas, de bioseguridad y presupuestales.

Ese compromiso con el ciudadano que concebimos desde el inicio de la gestión sigue vigente, y esperamos, en la medida que superemos la pandemia, poder priorizarlo y ejecutarlo en el corto plazo. No obstante, mientras eso ocurre, hemos concentrado nuestros esfuerzos para brindar servicios con calidad, ajustados a las necesidades y posibilidades del entorno de nuestro territorio, considerando la

accesibilidad de las personas a la oferta de trámite, su comodidad y satisfacción, a partir del uso preferente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Servicio al Ciudadano es nuestro mayor compromiso junto con el desarrollo social y el mejoramiento de la calidad de vida de los cienagueros; en otras palabras, el servicio al ciudadano es el corazón de nuestro Plan de Desarrollo, no en vano denominado “**De la Mano con el Pueblo**”; toda vez que lo reconocemos cómo nuestro fin principal.

Conquistar la satisfacción de los ciudadanos es una de nuestras más grandes metas, en cada una de nuestra iniciativas, proyectos, regulaciones, programas y acciones, de ahí que el servicio al ciudadano sea el componente por más transversal en nuestras ejecutorias. Alcanzar la satisfacción implica hacer las cosas bien, enfocadas al entorno ciudadano, de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

La apertura de la información, el crecimiento exponencial de las tecnologías de la información y las barreras de interacción impuestas por la pandemia, exponen cambios en la forma cómo debemos operar las organizaciones y la administración pública, de allí que se haga necesario repensar en cómo estar más cerca del ciudadano, **brindándoles servicios con agilidad, eficacia, calidez y calidad.**

Para lograr esos propósitos, durante lo que resta de la vigencia 2021 y a lo largo del 2022, nos concentraremos en las estrategias y acciones integradas en el presente Plan.

Esperamos que este plan sirva de ilustración y de derrotero para nuestros funcionarios y colaboradores, y que sirva de marco de compromiso con nuestros ciudadanos, usuario y la comunidad en general en materia de atención y de oferta de trámites y servicios en la administración central.

ALCANCE DEL PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Plan de Atención al Ciudadano, en el mediano plazo, contiene acciones y estrategias específicas para desarrollar en un bienio, con objetivos claros, de acuerdo con la coyuntura que vivimos, de modo que nos permitirá mejorar la interacción con la ciudadanía y lograr altos índices de satisfacción frente a la Alcaldía de Ciénaga. Contempla formas de atención combinadas entre virtualidad y presencialidad.

Fortalecer la atención al ciudadano en época de pandemia implica acciones que van, **desde el alistamiento institucional**, valorando qué podemos hacer más ágil y práctico para el ciudadano, qué canales son los más llamados a fortalecer, como acercarnos más a la ciudadanía para que entienda que la alcaldía está presente en cada rincón del territorio, cumpliendo con sus finalidades, a pesar de las dificultades, **hasta la retroalimentación** sobre los niveles de percepción y evaluación de las gestiones que realizamos, en aspectos como la oportunidad, calidad, calidez y efectividad en la atención al ciudadano.

Nuestra realidad volátil lleva implícito el deber de nuevas y mejores formas de relacionarnos con la ciudadanía, de ahí que le hemos dado uso preferente a las Tecnologías de Información y las Comunicaciones, como recurso asertivo que garantice condiciones de accesibilidad, eficacia y satisfacción ciudadana.

De acuerdo con los escenarios de interacción que hemos identificado, detectamos posibles situaciones que afectan la relación con el ciudadano, más allá de las limitaciones físicas de interacción generadas por la pandemia; entre otras las siguientes:

- Limitaciones de recursos económicos, competencias y habilidades de la ciudadanía para acceder a instrumentos web dispuestos por la Alcaldía, como Chat, Portal de Trámites, formulario de PQRS y Redes Sociales.
- Poco conocimiento sobre información de trámites, servicios, noticias, avances de gestión e información y otros mecanismos distintos a la presencialidad, dispuestos por la Alcaldía para el contacto, el acceso a la información y el fomento de la participación ciudadana en los asuntos públicos.

- Dificultades para masificar los canales y recursos institucionales de la Alcaldía, durante la pandemia, para apropiar a la ciudadanía sobre su uso, evitando la congestión en el Palacio Municipal y sus oficinas alternas.
- La dinámica e interfaz del portal institucional que no facilita su comprensión y uso, lo cual dificulta el acceso ciudadano.
- Desconocimiento sobre la opinión ciudadanía durante la pandemia sobre la oportunidad, calidez, calidad y efectividad de los servicios ofertados por nuestros canales de atención.
- Ausencia de una oficina integral para la atención, gestión y homogenización de la información, con tecnología de punta, como elemento esencial para la gestión interna de las PQRDS ciudadanas.

2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA FORTALECER LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN ÉPOCAS DE PANDEMIA.

Este es un Plan de carácter bianual, que prioriza acciones concretas, realizables y posibles presupuestalmente, sin especular en medidas innecesarias y en contravía con las necesidades actuales y la realidad que vivimos y padecemos. En lo sucesivo de la gestión que corresponde a nuestro cuatrienio, el presente Plan será complementado con otras estrategias y acciones para consolidar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano.

Planteamos nueve (9) estrategias y veintinueve (21) acciones puntuales, alineadas a la planeación institucional a saber:

2.1. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

ESTRATEGIA 1. SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD A TRAVÉS DEL USO Y APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El objetivo central de esta estrategia es aprovechar las Tecnologías de la Información, disponiendo de diversos recursos para interactuar con la ciudadanía y

gestionar, tabular y controlar los datos que resulten de la interacción, para ello, programamos las siguientes acciones concretas:

- Establecer una línea telefónica única de atención para contacto, denuncias, información de la alcaldía.
- Establecer una línea corporativa de WhatsApp Business para interacción con la ciudadanía y soluciones rápidas.
- Implementar un Software para administración de base de datos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas en general.
- Diseñar e implementar una herramienta ofimática (temporal) para la administración de base de datos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas en general.

ESTRATEGIA 2: PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El objetivo esencial es regular y estandarizar acciones dirigidas a promover un servicio al ciudadano asertivo, organizado y eficaz; garante de un trato digno y de la mejora continua. Proponemos las siguientes acciones:

- Centralizar la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en un sólo punto presencial y/o virtual, para la tabulación, gestión y medición de los requerimientos.
- Adoptar un procedimiento o protocolo interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, que establezca las acciones puntuales, los responsables y el resultado de cada acción.
- Institucionalizar la oficina de atención al ciudadano de la Alcaldía y adecuarla con elementos de oficina para atención y gestión, con uso de las Tic's..
- Implementar encuestas de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos en relación con las respuestas y tratamiento a sus peticiones y solicitudes, a los trámites y servicios, y sobre las condiciones de dignidad y calidad con que son atendidos.
- Publicar el informe semestral de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que incluya un indicador de cumplimiento de las

respuestas de fondo y el concepto sobre la oportunidad o extemporaneidad en las respuestas.

ESTRATEGIA 3: APROPIACIÓN CIUDADANA DE LA AGENDA PÚBLICA.

El objetivo de esta estrategia es estimular y fortalecer la participación de los ciudadanos en los asuntos de gobierno, a través de la promoción del control social, la democracia participativa y la organización comunitaria. Nos proponemos desarrollar las siguientes acciones:

- Realizar actividades de sensibilización a la ciudadanía con el propósito que logren ejercer su derecho al control social e involucrarse de los procesos de participación democrática, indicándoles cuáles son esos espacios, qué deben hacer y cómo hacerlo.
- Realizar eventos de capacitación sobre gestión pública y control social, dirigidos a líderes sociales, veedores, estudiantes y personas interesadas en la administración pública.

ESTRATEGIA 4: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS VÍA E MAIL

Buscamos facilitar el acceso a la gestión de trámites y servicios a los ciudadanos, durante las restricciones de movilidad social, recibiendo, gestionando y retroalimentado con el usuario, los resultados de sus trámites y/o servicios. Con ese fin, desarrollaremos las siguientes acciones:

- Habilitar la gestión electrónica de trámites y servicios, a través del correo contactenos@cienaga-magdalena.gov.co, donde el ciudadano pueda consultar información, como requisitos, costos, tiempos; entre otros, y por este mismo canal aportar los documentos necesarios, gestionar su solicitud y recibir la retroalimentación.
- Instruir y capacitar a los funcionarios que se asignen para la atención al público, en calidad y calidez en el servicio, y en los trámites y servicios que ofrecemos.

ESTRATEGIA 5: MASIFICACIÓN DE LA OFERTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

Promoveremos la masificación de la oferta institucional de trámites y servicios a la ciudadanía, para que conozcan qué hacemos y cómo lo hacemos, la información de requisitos, términos, costos y normatividad asociada entre otros, a través de múltiples canales de comunicación dispuestos por la entidad. lo anterior lo desarrollaremos a través de las siguientes acciones:

- Compartir, a través de redes sociales, correos directos, página web y mensajería instantánea, entre otros, nuestra oferta de trámites y servicios, con amplia difusión, en procura que todo el territorio conozca la oferta y cómo acceder a ella.
- Mantener actualizado el enlace de Trámites y servicios alojado en el enlace de Transparencia y acceso a la información de nuestra página web.
- Mantener actualizado el registro de nuestros Trámites y servicios en el portal www.nomasfilas.com y en el SUIT.

ESTRATEGIA 6. CONSULTA CIUDADANA SOBRE OFERTA DE TRÁMITE Y SERVICIOS.

Fomentaremos la participación ciudadana enfocados en la transformación y optimización de trámites y servicios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Para ello, programamos la siguiente acción:

- Hacer encuestas vía web a la ciudadanía, para que aporte sugerencias sobre los requisitos, procedimientos, sus requerimientos y expectativas, en relación con la oferta de trámites y servicios. Se busca compilar el mayor número de sugerencias de la ciudadanía, para promover la mejora continua de la oferta institucional.

ESTRATEGIA 7: RESIDEÑO WEB DEL PORTAL INSTITUCIONAL

Fortaleceremos las capacidades de nuestro portal web, hacerlo más dinámico, interactivo, amigable y funcional para las comunicaciones externas, de modo que contribuya a la gestión efectivas de trámites y servicios, descargas y transacciones en línea, la rendición de cuentas con apoyo de secciones de audio y video en tiempo

real y podcast, la transparencia y una interacción óptima en el servicio al ciudadano. Para lograr este propósito programamos las siguientes acciones:

- Adquirir un sitio web propio de la Alcaldía, para la estructuración y diseño del portal ajustado a las necesidades y perspectiva de la entidad, y no condicionado a las ambigüedades o restricciones de quienes aprovisionan o rentan los sitios web a las entidades gubernamentales.
- Rediseñar el portal web institucional con componentes y habilitación de mecanismos para divulgación interactiva, multimedia, con contenidos gráficos de la gestión de la Alcaldía, con banners pro información, guías, instructivos de orientación a la ciudadanía, sobre sus fines esenciales, canales de contacto y cómo gestionar cada tema ante la Alcaldía de Ciénaga.

ESTRATEGIA 8: FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El objetivo de esta estrategia es fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano a partir de la promoción de una cultura institucional inspirada en la calidad del servicio y la búsqueda de la satisfacción, donde el servidor entienda, que, con su acción, está contribuyendo a dignificar la calidad de vida de cada ciudadano. Para lograr este objetivo programamos las siguientes acciones:

- Fortalecer las competencias de los funcionarios con actividades de formación, orientación, inducción y sensibilización, sobre calidad y actitud en el servicio.
- Actualizar el manual de atención al ciudadano, haciendo énfasis en las actuales circunstancias de pandemia, promoviendo una atención preferencial e integral a todos los ciudadanos, teniendo en cuenta el impacto a nivel emocional que está produciendo la crisis del Covid.
- Revisar, actualizar y divulgar la Carta de Trato Digno de la Alcaldía, haciendo énfasis en los Deberes y Derechos de los Ciudadanos, fines esenciales, servicios y funciones de la Alcaldía y los medios para garantizarlos.

ESTRATEGIA 9: RETROALIMENTACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

Buscamos conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad en nuestros servicios, promoviendo métodos de evaluación y análisis sobre la satisfacción, que sirva para la toma de decisiones. Lo anterior lo desarrollaremos a través de las siguientes acciones:

- Diseñar una encuesta web de evaluación de (1) la calidad de servicios y percepción de los ciudadanos en los trámites y servicios, durante la pandemia, y (2) sobre el conocimiento de los canales de interacción para presentar peticiones, quejas, denuncias e información.
- Elaborar y publicar informes periódicos sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del ciudadano y,
- Hacer seguimiento a la operación y eficacia del sistema de atención al ciudadano a través de indicadores que nos permitan medir el desempeño de los canales de atención, consolidar estadísticas sobre tiempos de espera sobre las respuestas, tipo de solicitudes, y segmentación por territorios, entre otros.