

Plan Institucional de Atención al Ciudadano



2023



Contenido	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. GENERALIDADES	6
2.1. CONTEXTUALIZACIÓN	6
2.2. OBJETIVOS	7
2.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
2.3. RESPONSABLES	9
2.4. CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	10
2.5. LIMITACIONES	10
III. DEFINICIONES	12
IV. ALCANCE DEL PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
V. OBLIGACIONES GENERALES, SEGÚN LOS NIVELES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA DE CIÉNAGA	13
VI. COMPROMISOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
6.1. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA FORTALECER LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16

I. INTRODUCCIÓN

La administración municipal de Ciénega Magdalena, en el marco del mejoramiento y fortalecimiento institucional continuo, articulado con el objetivo de dar cumplimiento a las metas del Plan Nacional de Desarrollo 2020-2023 “*Ciénega Avanza de la Mano con el Pueblo*”, se ha propuesto instaurar un modelo de servicio fundado en la implementación y ejecución de las políticas públicas que permitan mejorar nuestra oferta de bienes y servicios, y de garantizar una mejor y más completa atención a los cienagueros.

Este modelo es producto del desarrollo normativo contenido en las leyes 1437 y 1474 de 2011, 1712 de 2014 y 2052 de 2020, las cuales buscan fortalecer la atención al ciudadano por parte de entidades públicas y particulares que prestan servicios públicos o funciones públicas, y brindar herramientas soportadas en tecnologías de la información para los trámites y servicios ofertados a los ciudadanos y grupos de valor.

Para este último año de gobierno, la administración de Ciénega - Magdalena continúa comprometida con desarrollar acciones para la prevención, la transparencia y la lucha contra la corrupción, con las cuales se ha logrado un acercamiento a la comunidad en general y los diferentes grupos de valor, dando cumplimiento así con los objetivos institucionales y de las metas propuestas para este mandato.

El municipio incluye, en su planeación estratégica, el Plan fortalecimiento de la atención al ciudadano, como evidencia del compromiso de la alta dirección con las metas y compromisos del plan de desarrollo municipal. En este plan incorporamos estrategias para fomentar la participación de la comunidad, servidores públicos, líderes públicos y facilitadores en la administración municipal de Ciénega, para lo cual adicionamos las recomendaciones y acciones de mejoramiento derivadas de la evaluación del Plan de atención al ciudadano de la vigencia anterior 2022 realizado por las Secretarías de Gobierno y Administrativa; además de sumar las recomendaciones provenientes de la Función pública en los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, y aquellas tendientes a orientar la formulación del plan de la presente vigencia.

De acuerdo con lo anterior, se han fijado estrategias de carácter institucional en temas de acceso ágil, rápido y sencillo a los trámites y servicios brindados por el municipio, generando espacios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y la rendición de cuentas, fortaleciendo los diferentes mecanismo de atención a la ciudadanía, mejorando la transparencia y el acceso a la información de carácter público y de calidad, además de promover la ética del servidor público para así continuar mejorando la percepción de la ciudadanía y la confianza en la Institucionalidad.

El COVID-19 se concibió en una primera etapa como una crisis de tipo sanitario, sin embargo, su irrupción en la sociedad implicó la alteración de la vida social y productiva que devinieron en una crisis social y económica; pero gracias al proceso de vacunación y a las estrategias estatales para contrarrestarlo, estamos recuperando la “normalidad” tanto en la vida en sociedad como en la operación del aparato estatal. Este año programamos implementar el punto de atención al ciudadano u oficina de Relación con el ciudadano dotándola de los elementos y herramientas para brindar una atención personal, virtual y on line a los cienagueros y a todos los usuarios y grupos de valor.

La modernización trae consigo nuevos retos, ya que deberán crear, diseñar o adecuar los mecanismos de intercambio de información de los sistemas y soluciones para una atención completa y de calidad a la ciudadanía, en ese orden de ideas, son múltiples los desafíos que nos corresponde asumir para sortear las complejidades de la alta movilidad social en el municipio de Ciénaga y llevarla de la mano con la productividad y mejoras en la competitividad estratégica del territorio.

El modelo de servicio al ciudadano de la administración municipal de Ciénega - Magdalena está apoyado principalmente en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecida en el Conpes 3785 de 2013, en el Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión, en las leyes ordinarias 1437/11 y 2052 de 2020 y estatutarias 1712 de 2014 y 1755 y 1757 de 2015, con el fin de mejorar nuestro desempeño institucional y su consecución de resultados para satisfacer las necesidades y promover el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

Entendemos la gestión del servicio y relacionamiento ciudadano como una labor integral que requiere articulación entre todas sus dependencias y no como una tarea exclusiva de aquellas que interactúan directamente con los ciudadanos, o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes. Todo

esto tiene el objetivo de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al acceder a la oferta institucional de servicios que la administración municipal brinda a los grupos de valor.

La apertura de la información, el crecimiento exponencial de las tecnologías de la información y las barreras de interacción impuestas por la pandemia, traen consigo 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 y calidad. Para lograr esos propósitos en la vigencia 2023, nos concentraremos en las estrategias y acciones consignadas en el presente Plan.

Ponemos a disposición de la ciudadanía y grupos de valor este plan, y desde ya estamos prestos a escucharlos para cumplirlo y para mejorar nuestra atención.

II. GENERALIDADES

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 reconocemos al ciudadano cómo nuestro único fin.

2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Mediante el documento Conpes 3785 de 2010, el estado adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano estableciendo 2 áreas de acción principales: **la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera**. En cada una de estas áreas fijó líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar su efectividad, colaboración y eficiencia, y sus capacidades para atender oportunamente los requerimientos ciudadanos.

Ese modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano fue actualizado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017, mediante el decreto 1499, a través del cual el estado extendió la implementación del modelo integrado de planeación y gestión “MIPG” al nivel territorial e introdujo cambios en el mismo.

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con las entidades públicas, cuando:

Ilustración 1 - Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: Función Pública - 2020

1. Consulta información pública.
2. Gestiona trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Formula denuncias, quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Participa con propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

De acuerdo con el documento “**ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**” elaborado por el departamento administrativo de la función pública “DAFP” y publicado en diciembre de 2020 en el enlace: [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23 Política servicio al ciudadano actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23%20Politica%20servicio%20al%20ciudadano%20actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666):

“Bajo el enfoque de Estado abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.”

La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.”

De esta forma, la atención al ciudadano se erige como un componente transversal en toda organización pública, que debe contar con un líder del nivel directivo, que el caso concreto es el **secretario administrativo**, con una política interna y con procedimientos y formatos que faciliten su implementación y cumplimiento, articulándola con las políticas y componentes anticorrupción sobre transparencia, racionalización de trámites y rendición de cuentas.

2.2. OBJETIVOS.

El objetivo general de la política de servicio al ciudadano y de este plan municipal es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Entre los objetivos específicos de la política de servicio al ciudadano resaltamos:

- ✓ Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- ✓ Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- ✓ Fortalecer los procesos internos de las entidades para responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con las entidades de la Administración Pública Nacional y Territorial.
- ✓ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor de la cultura organizacional de las entidades.
- ✓ Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
- ✓ Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

2.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir nuestra promesa de valor del plan de desarrollo municipal formulamos estrategias y acciones que buscan generar:

- **Mayor confianza:** que la ciudadanía sienta seguridad en la administración.
- **Cambio cultural:** que los servidores públicos y todos los que hacen parte del municipio de Ciénega tengan mayor apropiación por el servicio al ciudadano.
- **Mayor eficiencia:** que los servidores públicos y todos los que aportan al cumplimiento de la misión institucional contribuyan con el cumplimiento de nuestra misión institucional.

- **Mejoramiento de los resultados:** que se atiendan con oportunidad y eficiencia las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, para generar el valor de lo público.
- **Fortalecimiento del valor de lo público:** a través de resultados medibles que el municipio se ha propuesto para alcanzar y dar respuesta a las necesidades sociales de los cienagueros.

2.3. RESPONSABLES

La entidad líder o encargada de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos, definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el Departamento Administrativo de la Función Pública “DAFP”. También es el encargado de brindar asistencia y acompañamiento,

En la alcaldía de Ciénaga, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor; así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado es el alcalde municipal; en tanto que el responsable de coordinar la implementación de dicha política y de este documento es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño

El comité de gestión y desempeño, creado por el MIPG, es el encargado de garantizar la armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión.

Finalmente, quien debe liderar la implementación de la Política en la alcaldía de Ciénaga será el jefe o líder de la oficina de Relación con el ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020; y en su defecto, el secretario administrativo.

2.4. CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

La Alcaldía municipal de Ciénaga interactúa con el ciudadano a través de los siguientes canales o espacios:

- Interacción diaria en las sedes de la Alcaldía con los grupos de valor
- En visitas y eventos de campo
- Búsquedas y consulta a través de la página web.
- Búsqueda y consultas a través de redes sociales.
- Solicitudes de información electrónicas y presenciales.
- Peticiones, quejas y reclamos electrónicos y presenciales.
- Eventos de rendición de cuentas virtuales y presenciales.
- Interacción con contenidos multimedia y prensa escrita.

Dada la multiplicidad de escenarios que convergen en la interacción con el ciudadano, tanto unilaterales como bilaterales y apelando a cualquier interfaz de relacionamiento, se hace necesario el análisis de cada uno para potencializar los recursos, formas y estrategias, orientados a brindar cada vez, un servicio con mayores estándares de satisfacción y calidad.

2.5. LIMITACIONES

Hemos identificado circunstancia o elementos que afectan el relacionamiento con el ciudadano, así:

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

- Limitaciones en la masificación de los canales y recursos institucionales dispuestos por la Alcaldía, durante la pandemia, para lograr mayor apropiación de la ciudadanía de estos, asegurando la descongestión del Palacio Municipal y oficinas alternas, así como, mitigando la posibilidad de contagio derivada de aglomeraciones o interacción innecesaria.
- La dinámica e interfaz del portal institucional puede ser de difícil comprensión e interés visual de la ciudadanía, limitando el acceso y el reconocimiento y uso de recursos.
- Desconocimiento sobre la percepción ciudadana sobre el servicio ofertado por la Alcaldía municipal de Ciénega, en relación con la oportunidad, calidez y efectividad en el tratamiento a sus requerimientos.
- Ausencia de una oficina para la atención, gestión y homogenización de la información, con tecnología de punta, como elemento esencial y perentorio para el tratamiento interno provisional de los requerimientos ciudadanos y de apertura al público para la post pandemia.

III. DEFINICIONES

Atención al ciudadano. el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas con el fin de **facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.**

CONPES: Consejo nacional de política económica y social

Gestión con valores para resultados La dimensión de gestión con valores para resultados comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento Conpes 3785.

Integridad Pública La integridad pública —entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares— es uno de los pilares del desempeño institucional y una política estratégica para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía; en consecuencia, los comportamientos, hábitos y creencias de las personas vinculadas a las entidades deben estar orientados hacia el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Servidor público: Es toda persona natural que mediante relación de trabajo y bajo continuada dependencia y subordinación ejerce funciones públicas en forma permanente o temporal a una entidad estatal, atribuidas al cargo o la relación laboral y que constan en la Constitución Política, la ley o el reglamento o le son señaladas por autoridad competente. También son servidores públicos los trabajadores oficiales, los de elección popular y periodo fijo.

Política pública: Es el conjunto de actividades que se asocian con la toma de decisiones en grupo, u otras formas de relaciones de poder entre individuos, como la distribución de recursos o el estatus. Son instrumentos que permiten construir respuestas que permiten incidir favorablemente en la vida y los territorios.

IV. ALCANCE DEL PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este plan se aplica en la alcaldía municipal de Ciénaga; es de carácter obligatorio para todos los servidores y colaboradores de la administración. Tiene vigencia de un año, el cual expira el 31 de diciembre de 2023

Este Plan de Atención al Ciudadano comprende acciones y estrategias específicas, con objetivos claros, que nos permitirá optimizar la interacción con la ciudadanía y lograr altos índices de satisfacción en la relación de ésta con la Alcaldía de Ciénaga, y abarca la combinación de formas de atención, de carácter anual.

V. OBLIGACIONES GENERALES, SEGÚN LOS NIVELES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA DE CIÉNAGA

Desde la perspectiva de atención al ciudadano, y de acuerdo con el Decreto 815 de 2018, todos los servidores públicos deben cumplir con las competencias comportamentales comunes, lo que en concordancia con la Resolución 667 de 2018, lleva a que los funcionarios de la alcaldía de Ciénaga tengan los siguientes deberes, según su nivel de servicio o proximidad con el ciudadano:

• **Servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio** (contacto directo con los ciudadanos):

- ✓ Conocer los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- ✓ Cumplir el perfil adecuado y contar con el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información

internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio.

En este sentido se debe tener presente la prohibición del artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011: “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.

- ✓ Respetar y garantizar el trato digno y sin discriminaciones respecto de cualquier grupo poblacional.

• **Servidores públicos distintos al primer nivel de atención** (no tienen contacto directo con los ciudadanos):

- ✓ Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos aplicables.
- ✓ Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para responder las PQRSD.
- ✓ Aplicar los lineamientos y reglas sobre lenguaje claro, sin menoscabo del el rigor técnico y jurídico que sea necesario en determinadas materias.

• **Acciones transversales:**

- ✓ Crear reconocimiento y/o estímulos para los servidores públicos relacionados con la atención y servicio al ciudadano.
- ✓ Brindar capacitación sobre Servicio al Ciudadano.
- ✓ Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos mediante:

▪ **Caracterización de servidores públicos sobre:**

- Necesidades de capacitación en habilidades blandas (sensibilización, trato digno, etc.).

- Necesidades de capacitación técnicas (atención al cliente, conocimiento de la entidad, sus procesos y herramientas, atención incluyente universal y enfoque diferencial, etc.).
- Reconocimiento. - Incentivos y estímulos.

▪ **Procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos:**

- Establecer perfiles que obedezcan a la selección de personal mediante concurso de mérito.
- Vincular personal con capacidades especiales en habilidades y actitudes de servicio (personas con discapacidad, personas que hagan parte de algún grupo étnico, LGBTI, u otro) contribuyendo a la inclusión laboral de estas poblaciones y vinculándolos en el esquema de servicio al ciudadano para facilitar el relacionamiento con estos grupos de valor.
- El perfil del responsable del área o dependencia articuladora de la política debe ser integral, esto es, que contemple conocimiento y experiencia suficientes para liderar su implementación en la entidad y de cara a la ciudadanía.
- Sensibilización y capacitación de la Alta Dirección y de todos los servidores de las entidades frente a la transversalidad e importancia del proceso de Servicio al Ciudadano.

▪ **Incluir contenidos sobre la Política de Servicio al ciudadano en los programas de inducción y reinducción.**

VI. COMPROMISOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, dentro del Plan Institucional de Atención al Ciudadano, se plantearon nueve (9) estrategias y veintiséis (26) acciones; para la vigencia 2023 se reorganizan las estrategias armonizándolas con los LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO de diciembre de 2020, elaborados por el DAFP. En este sentido, la alcaldía municipal de Ciénaga se compromete a cumplir treinta y siete (37) acciones agrupadas en ocho (8) estrategias así:

6.1. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA FORTALECER LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Además de los deberes generales por niveles de atención de los servidores públicos de la alcaldía de Ciénaga, este ente territorial asume los siguientes compromisos:

Estrategias y Acciones

ESTRATEGIA 1. SERVICIO CON CALIDAD A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

El objetivo central de esta estrategia es aprovechar las Tecnologías de la Información, disponiendo de diferentes recursos para interactuar con la ciudadanía y gestionar, tabular y controlar los datos que resulten de la interacción, para ello, hemos planeado las siguientes acciones concretas:

- 1) Establecer una línea telefónica única de atención para contacto, denuncias, información de la alcaldía.
- 2) Establecer una línea corporativa de WhatsApp Business para interacción con la ciudadanía y soluciones rápidas.
- 3) Implementar un Software para administración de base de datos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas en general y en su defecto, diseñar e implementar herramientas ofimáticas (temporales) para

la administración de base de datos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas en general.

ESTRATEGIA 2: INTEGRIDAD PÚBLICA

La ética pública ha evolucionado hacia la integridad, de tal suerte que la alcaldía de Ciénaga cuenta con un código de integridad; frente a el y al deber de promover la integridad y la lucha contra la corrupción en la atención al ciudadano para garantizar los derechos de los ciudadanos, se compromete a:

- 4) Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano. El Código de Integridad es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.
- 5) Identificar técnicamente y gestionar los riesgos de corrupción y de gestión en el proceso de atención al ciudadano.
- 6) Formar y capacitar sobre integridad pública.
- 7) Robustecer y garantizar el control social y la denuncia para el reporte de posibles irregularidades, casos de corrupción o recomendaciones para mejorar.
- 8) Actualizar los protocolos para la formulación de denuncias que garanticen la confidencialidad y su atención.

ESTRATEGIA 3: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS EN LA ATENCIÓN 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 mejora continua. **Para lograrlo, nos proponemos las siguientes acciones:**

- 9) 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.
- 10) Actualizar el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, que establezca las acciones puntuales, los responsables y el resultado de cada acción.
- 11) Implementar el punto u oficina de atención al ciudadano de la Alcaldía, de acuerdo con los recursos de infraestructura, confort y tecnologías necesaria para su operación y con nuestra disponibilidad presupuestal.
- 12) Implementar encuestas de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos en relación con sus peticiones y solicitudes, trámites y servicios, y sobre las condiciones de dignidad y calidad con que son atendidos.
- 13) Publicar el informe semestral de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que incluyan el resultado de un indicador de cumplimiento de las respuestas de fondo y el concepto sobre la oportunidad o extemporaneidad en las respuestas.
- 14) Responder oportunamente, de fondo y con calidad, las peticiones de los ciudadanos de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional de la Alcaldía de Ciénaga.
- 15) Implementar estándares de lenguaje claro y comprensible, con unidad de criterio en las respuestas a los ciudadanos, a través de procesos de sensibilización, capacitación, uso de guías, manuales o minutas preestablecidas.
- 16) Tener en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para abrir datos y divulgar proactivamente información.
- 17) Garantizar la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a ellos.
- 18) Publicar y actualizar la información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos disponible para los ciudadanos.
- 19) Difundir información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.

ESTRATEGIA 4: COMPROMISO CIUDADANO.

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

- 20) Sensibilizar a la ciudadanía con el propósito de fomentar el control social y de que se involucren en los procesos de participación democrática, indicándoles cuáles son esos espacios, qué deben hacer y cómo hacerlo.

ESTRATEGIA 5: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Buscamos promover la información sobre trámites y servicios y facilitar su acceso por parte de los ciudadanos, para lo cual asumimos las siguientes acciones:

- 21) 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.
- 22) 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.
- 23) Acceso fácil y directo a los trámites a través de diferentes canales.
- 24) Brindar la opción de pago en línea para que los ciudadanos paguen las tarifas asociadas a los trámites y servicios.
- 25) Verificar que solo se exijan a los ciudadanos cobros autorizados por la ley.
- 26) Uso de lenguaje claro y comprensible de la información sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites.
- 27) Disponer de canales accesibles o con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.

- 28) Realizar encuestas 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 su análisis y promover la mejora continua de la oferta institucional, teniendo en cuenta la legalidad y/o procedencia de las recomendaciones allegadas.
- 29) Identificar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos en la gestión de los trámites y servicios.

ESTRATEGIA 6: RESIDEÑO WEB DEL PORTAL INSTITUCIONAL

Fortaleceremos la capacidad de nuestro portal web, para **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 podcats, la transparencia y una interacción óptima en el servicio al ciudadano. **Para lograrlo, desarrollaremos las siguientes acciones:**

- 30) Contar con un portal institucional que incluya 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 7: 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. **Lo anterior lo desarrollaremos a través de las siguientes acciones:**

- 31) Fortalecer las competencias de los funcionarios relacionadas con la actitud en el servicio, a partir de actividades de formación, orientación, inducción y sensibilización, sobre calidad y actitud en el servicio.

- 32) Actualizar y divulgar la Carta de Trato Digno de la Alcaldía, con los Deberes y Derechos de los Ciudadanos en relación con el objeto, fines esenciales, servicios y funciones de la Alcaldía, y los medios para garantizarlos, con énfasis en la situación de pandemia.
- 33) Implementar esquemas de estímulos y reconocimientos especiales para destacar la labor de los funcionarios, en función del desarrollo de sus habilidades, competencias y cualificación en el relacionamiento con el ciudadano.

ESTRATEGIA 8: RETROALIMENTACIÓN.

Buscamos conocer la percepción de los ciudadanos respecto de la calidad en nuestros servicios e interacción, 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:**

- 34) Diseñar una encuesta web de evaluación sobre la calidad de servicios y percepción de los ciudadanos en su relacionamiento con la Alcaldía durante la pandemia, y conocimiento de canales de interacción, peticiones, quejas, denuncias e información.
- 35) Hacer informes sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios y analizarla para la toma de decisiones y/o acciones de mejora.
- 36) Hacer seguimiento al Sistema de atención al ciudadano, a través de indicadores, que nos permita 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 y,
- 37) Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos.

De esta forma planteamos los compromisos para mejorar nuestra atención al ciudadano, haciéndolo con calidad y calidez en el servicio. Esperamos contar con el apoyo, aportes y participación de nuestros funcionarios y colaboradores y, en especial con los cienagueros y ciudadanía en general.