



Alcaldía de Manizales

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ALCALDIA DE MANIZALES

PLAN ESTRATEGICO DE SERVICIO AL CIUDADANO ACTUALIZADO PARA EL 2022

1. INTRODUCCIÓN

El Municipio de Manizales está comprometido con la excelencia en el servicio y la satisfacción de los usuarios y ha diseñado una estrategia con cobertura amplia en puntos y canales de atención, para prestar un servicio de calidad, eficiente, efectivo, oportuno, ágil, con acceso equitativo y cumpliendo con las disposiciones normativas. A su vez el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano pretende mejorar la calidad en la gestión y garantizar la prestación de los servicios y para ello define dos áreas de intervención:

VENTANILLA HACIA AFUERA CON TRES COMPONENTES: cobertura, cumplimiento (expectativas/calidad) y certidumbre (acuerdos y reglas claras)

VENTANILLA HACIA ADENTRO: que se enfoca en el fortalecimiento de la eficiencia administrativa a través de tres componentes: arreglos institucionales (que faciliten la coordinación y la generación de alianzas entre las entidades de la administración pública), servidores públicos (competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano) y procesos y procedimientos.

Este Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de buen Gobierno y presenta una serie de acciones

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

encaminadas a mejorar la atención al ciudadano, aumentar la credibilidad y confianza en la gestión pública y generar impacto positivo. Es importante adicionar que, para la construcción del Plan Anticorrupción, el cual fue publicado en versión borrador en la página web se tuvieron en cuenta las observaciones de Servidores y contratistas de la entidad, así como de la Ciudadanía en general y estas observaciones igualmente se tuvieron en cuenta en la construcción de esta ESTRATEGIA.

En el Municipio de Manizales, se tiene a la Secretaría de Servicios Administrativos la cual tiene como objetivo servir de soporte: al desarrollo interno de la institución en la prestación de los servicios de carácter administrativo, en lo que hace referencia a la administración y desarrollo del talento humano; a la gestión de bienes y servicios; al mejoramiento de procesos, del sistema de gestión de la calidad; y de la tecnología de información con el fin de incrementar la capacidad administrativa y la productividad de los servicios en beneficio de la comunidad. Dentro de la secretaria de Servicios Administrativos se tiene a La Oficina de atención al usuario – Ventanilla única encargada de liderar la estrategia de servicio o relacionamiento con la ciudadanía.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias que permitan identificar las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, para mejorar la atención y afianzar la cultura de servicio en el interior del Municipio y de esta manera garantizar la satisfacción de los ciudadanos.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover los diferentes canales de atención que garanticen mayor cobertura en el servicio.
- Desarrollar en los servidores públicos las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Implementar una estrategia para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la Administración municipal.
- Diseñar una estrategia para la revisión de procesos y procedimientos en la agilización de trámites y solicitudes internas de la Administración Municipal.
- Socializar y promover el protocolo de servicio al ciudadano entre los funcionarios.
- Medir la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta el Municipio de Manizales.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. Constitución Política de 1991

- Artículo 1 “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
- Artículo 20 “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación...”



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

- Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”
- Artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley...”
- Artículo 79 “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”
- Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

3.2. Ley 1474 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

3.3. Ley 1437 de 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 3 numeral 6: “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

3.4. Ley 1712 de 2014

Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

3.5. Decreto 1008 DE 2018

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3.6. Ley 2052 de 2020

Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

4. CANALES

La Atención al Ciudadano en la Administración Municipal es liderada por la Oficina de Atención al Ciudadano – Ventanilla Única, adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, la cual desarrollará la implementación de este Plan Estratégico de Atención al Ciudadano con el apoyo de todos sus integrantes. El Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano debe tener la flexibilidad y la visión necesaria para satisfacer las expectativas siempre crecientes de los ciudadanos frente a la atención de sus necesidades y el goce de sus derechos.

Actualmente se tienen habilitados 3 canales de atención: presencial, telefónica y virtual.

4.1. CANAL PRESENCIAL

4.1.1. Ventanilla Única y Oficina de Correspondencia: Sitio donde se atiende a cualquier persona que requiere solicitar un trámite o servicio, presentar una solicitud por escrito o entregar documentos que hacen parte de un trámite.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

PUNTOS DE RADICACIÓN Y ATENCION Centro Administrativo Municipal CAM

4.1.2. Sistema de PQRS: Dispuesto en los diferentes puntos de atención: ventanilla única e Inspecciones de policía para que la población que acude a ellos tenga la oportunidad de expresar su opinión, interponer una queja, realizar una denuncia, ofrecer una sugerencia o entregar una felicitación frente a la calidad de la atención y de los servicios que se les brindan.

El sistema para radicar PQRS es una herramienta importante para los ciudadanos que necesitan expresar una inconformidad, solicitar información, presentar denuncias o también manifestar su felicitación por alguna acción o decisión de la Administración.

En este sentido las PQRS se convierten en una herramienta importante de retroalimentación sobre la actuación del Municipio en los procesos de atención al ciudadano, potenciar lo que se está haciendo de forma adecuada y tomar correctivos para mejorar las posibles deficiencias. El canal virtual, a través de la página www.manizales.gov.co, es en la actualidad una fortaleza para permitir a los ciudadanos interponer ante la Administración Municipal sus PQRS de manera ágil y desde cualquier lugar. También es importante la amplia infraestructura de puntos de radicación porque todavía los ciudadanos en un alto porcentaje buscan acceder a estos mecanismos de manera presencial.

4.2. CANAL TELEFÓNICO Se han implementado las siguientes líneas telefónicas para que los ciudadanos puedan comunicarse con la Administración Municipal.

Línea Directa 606 8928000 (conmutador).

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

4.3. CANAL VIRTUAL

4.3.1 Correo electrónico: contacto@manizales.gov.co

Para notificaciones oficiales: notificaciones@manizales.gov.co

Para facturación electrónica: facturaelectronica@manizales.gov.co

4.3.3. Sistema de TRÁMITES EN LÍNEA, habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales.

<https://syqual10.com:2000/login>

4.3.4. Aplicación MOVIL (APP) MANIZALES + VIRTUAL

Aplicación disponible en las tiendas de Google Play y App Store para realizar más de 10 tramites en línea, hacer seguimiento a los mismos y recibir respuesta.

4.3.4. Redes Sociales

Facebook - @alcaldiadeManizales

<https://www.facebook.com/CiudadManizales/>

Twitter - @CiudadManizales

<https://twitter.com/CiudadManizales>

YouTube - Alcaldía de Manizales

<https://www.youtube.com/hashtag/manizalesm%C3%A1sgrande>

Instagram – alcaldiadeManizales

<https://www.instagram.com/AlcaldiaDeManizales>

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



Alcaldía de Manizales

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

5. CARTA DE TRATO DIGNO

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Estimados ciudadanos(a)s:

Un saludo especial de la Alcaldía de Manizales.

Hoy nuestra entidad está apostando por una Administración eficiente y participativa, fortaleciendo procedimientos que proyecten confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de recursos a todo nivel.

Todo lo anterior, implica una administración que está pendiente de lo humano, tanto de sus colaboradores, como de sus ciudadanos, por lo cual y a partir del reconocimiento de las cualidades y competencias institucionales y de la ciudad, busca la cualificación constante para un servicio enfocado en el usuario y un usuario capaz de reconocer y solicitar dicho servicio, a partir de la organización y la producción social y comunitaria.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; LA ALCALDIA DE MANIZALES, expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos: www.manizales.gov.co
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



Alcaldía de Manizales

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

DEBERES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos,

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.

6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.

7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.

8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

6. DIAGNÓSTICO

6.1. Resultado de última encuesta de percepción DE ATENCION PRESENCIAL aplicada en 2021

RESUMEN	TOTAL	Porcentaje
Número de Personas encuestadas	2407	100%
Número de personas que hicieron algún trámite en la Alcaldía de Manizales	335	14%
Número de personas que fueron atendidas de manera oportuna en la Alcaldía de Manizales	67	72%

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

Número de personas que fueron atendidas de manera amable en la Alcaldía de Manizales	86	97%
Número de personas a las que fue solucionada su inquietud o le brindaron la información que necesitaba	59	69%

6.2. Último Informe de PQRS del último trimestre del año 2021 por dependencias
(Generado enero 14 de 2022)

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	NO TIENEN RESPUESTA	NO TIENEN RESPUESTA Y ESTAN DENTRO DE TERMINOS
GOBIERNO	128	99	5	9	15
MEDIO AMBIENTE	92	55	6	5	26
HACIENDA	58	34	5	3	16
MOVILIDAD	35	33	0	0	2
OBRAS PUBLICAS	33	19	9	3	2
SALUD PUBLICA	23	12	1	5	5
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	18	16	1	0	1
UGR	14	10	1	1	2
DEPORTE	10	9	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	7	7	0	0	0
PLANEACION	7	7	0	0	0
EDUCACION	3	3	0	0	0
AGRICULTURA	1	1	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0	0
TOTALES	430	306	28	26	70

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

6.3 Último informe de auditoría de control interno de 2021 en lo relacionado con la GESTION DE PQRS (publicado en PAGINA WEB: <https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/control/control-social/informes-de-control-interno/>)

6.4 Caracterización de ciudadanos 2021 publicado en la pagina web en: <https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/>

7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Teniendo en cuenta todas las actividades a desarrollar, a continuación, se plantean las prioridades para realizar en el año 2022, con base en el presupuesto asignado y lo planeado inicialmente para el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y código de buen gobierno.

Las actividades/acciones se plantearon teniendo en cuenta ejercicios participativos entre los grupos de interés los cuales son integrantes de la oficina de atención al usuario, oficina de formación y capacitación, oficina de bienestar de personal, oficina de la discapacidad, oficina de divulgación y prensa y los resultados de última encuesta de percepción DE ATENCION PRESENCIAL aplicada en 2021, la cual se genera de los grupos de valor externos.

ACTIVIDADES/ACCIONES	META/PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHAS
Adicionar más tramites a la APP MANIZALES + VIRTUAL	2 tramites de la Secretaria de Hacienda funcionando en la APP	Oficina de atención al ciudadano	marzo 1 a junio 30 de 2022

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

Socializar a los ciudadanos las mejoras implementadas en los trámites y servicios de la Entidad	Pautas publicitarias en las áreas de atención al público y otras de la entidad	Oficina de atención al ciudadano – Unidad de divulgación y prensa	Abril 1 a noviembre 30 de 2022
Realizar una reunión cada cuatrimestre, entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección, para socializar actividades ejecutadas y de búsqueda de iniciativas, para optimización de servicio al ciudadano	3 Reuniones con la alta dirección y áreas de servicio al ciudadano	Oficina de atención al ciudadano	Marzo 1 a noviembre 30 de 2022
Realizar una capacitación/formación para mejorar la atención al ciudadano teniendo en cuenta la accesibilidad de la población con discapacidad	5 Jornadas de capacitación con los funcionarios de primera atención al ciudadano – Oficinas con mayor población	Oficina de atención al ciudadano – Oficina de la discapacidad	Octubre 1 a diciembre 31 de 2022
Socializar y difundir, todos los elementos dispuestos, para el servicio al ciudadano, para el servicio al ciudadano (protocolo	Jornadas de Inducción y reducción, donde se difunda el protocolo de servicio al	Oficina de atención al ciudadano – Oficina de	Enero 1 a diciembre 31 de 2022

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

de servicio al ciudadano y protocolo de uso de puesto de trabajo con los funcionarios de la administración en las inducciones y en las reinducciones.	ciudadano y el de uso de puesto de trabajo	Bienestar de personal	
Contemplar acciones para caracterizar (conocer a profundidad) los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad	Un documento con la caracterización de los ciudadanos	Oficina de atención al ciudadano	Julio 1 a Noviembre 30 de 2022
Implementar estrategias en la Página Web que garanticen el manejo de información homogénea, actualizada y en lenguaje Claro	Página web actualizada con información homogénea, actualizada y en lenguaje Claro	Unidad de Gestión administrativa	Marzo 1 a octubre 31 de 2022
Elaborar informes trimestrales de los PQRSD, presentados por la ciudadanía y enviarlos a los líderes de las dependencias, para facilitar toma de decisiones y el desarrollo de la oportunidad de mejora	4 informes trimestrales	Oficina de atención al ciudadano	Abril 15, Julio 15 y octubre 15 de 2022 Enero de 2023

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

Fortalecer las herramientas tecnológicas que soportan los diferentes canales de atención al ciudadano	Sistema de Información SYQUAL, mantenido y fortalecido	Oficina de atención al ciudadano	Enero 1 a diciembre 31 de 2022
Fortalecer la planta telefónica de la entidad	Planta telefónica configurada y actualizada de acuerdo con las necesidades de las diferentes dependencias	Secretaria de Servicios Administrativos	Julio 1 a diciembre 31 de 2022
Adelantar procesos de capacitación a servidores de la administración, que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con servicio al ciudadano en el marco de la política pública de atención al ciudadano	Dos jornadas de capacitación, en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía	oficina de atención al ciudadano, oficina de formación y capacitación	Enero 1 a diciembre 31 de 2022
Presentar Informe semestral, acerca de los oficios recibidos por parte de las veedurías ciudadanas, con los datos principales, y las	Dos informes semestrales	Oficina de atención al ciudadano	Julio 15 de 2022 Enero 15 de 2023

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

acciones ejecutadas de acuerdo a las recomendaciones recibidas			
Publicar y actualizar la información contenida en el menú dispuesto para ello dentro de la página web	Información publicada y actualizada	Oficina de atención al ciudadano Unidad de Divulgación y prensa y Unidad de Gestión Administrativa	Enero 1 a diciembre 31 de 2022
Incorporación de lenguaje claro en material de apoyo para la realización de los trámites que tienen más uso por parte de la población (Hacienda)	Piezas publicitarias con lenguaje claro	Oficina de atención al ciudadano - Unidad de Divulgación y prensa	Mayo 1 a Julio 30 de 2022

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE