



Alcaldía de Manizales

MANUAL DE OPERACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA
RESULTADOS

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



2023

INTRODUCCION

La Alcaldía de Manizales, mediante el Decreto 0419 del 5 de septiembre de 2023, implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad con el fin de orientar, fortalecer, articular, alinear y dirigir la gestión institucional mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía.

Este proceso ha permitido agilizar su implementación en la entidad, el cual consiste en procesos como el ciclo PHVA, incluyendo con esto la mejora continua; es así como se estableció la responsabilidad para la implementación, desarrollo y control y mejora del esquema operativo de MIPG, dejando la estructura de las políticas, y líneas de acción.

Cada política será trabajada a través de mesas técnicas, con planes de trabajo anuales, estas mesas tendrán que reunirse periódicamente con carácter obligatorio, deberán reportar los avances, de las actividades al Comité de Desempeño Institucional con el fin de que se tomen las decisiones, atendiendo la implementación y operación del modelo.

Finalmente, la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, adscrita a la secretaria de Servicios Administrativos, como Líder de MIPG, desarrolló conjuntamente con los funcionarios enlaces de cada dependencia la compilación y expedición de este Manual, buscando con ello promover la gestión y eficiencia de la entidad manteniendo su vigencia.

El Manual Operativo, que presentamos se ha desarrollado de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, describiendo los diferentes mecanismos a través de los cuales se deben dinamizar cada una de las 19 políticas, en el marco del direccionamiento y la planeación estratégica de la Alcaldía de Manizales, con la siguiente estructura:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Marco legal,
- Definiciones
- Líneas de acción
- Responsables
- Seguimiento

Este manual, podrá ser consultado en la sede electrónica de la Alcaldía de Manizales en el botón de transparencia y acceso a la información pública, así mismo, debe ser objeto de socialización a los funcionarios de la administración municipal con el fin de que en sus actuaciones administrativas estén inmersas los lineamientos descritos en este documento.

13. OPERACIÓN DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO

13.1. Objetivo General

Garantizar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios que la Alcaldía de Manizales brinda a la ciudadanía, incorporando enfoques de atención diferencial, poblacional, de género y de derechos humanos, con el fin de facilitar la interlocución y comunicación efectiva entre la Alcaldía de Manizales y la ciudadanía.

13.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer la interacción entre la ciudadanía y la Alcaldía de Manizales, para la lograr la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, atendiendo sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y garantizando el goce efectivo de sus deberes y derechos.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Alcaldía de Manizales, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, como respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Mejorar la prestación del servicio en la Alcaldía de Manizales haciendo partícipes a todas las dependencias de la Entidad, fortaleciendo la efectividad, colaboración y eficiencia, en pro de la satisfacción ciudadana.
- 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 la apropiación del protocolo de servicio al ciudadano entre los funcionarios de la Alcaldía de Manizales.

13.3. Marco Legal

Norma	Descripción
Constitución Política de 1991	Constitución Política de Colombia 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 20,23,74,79,270
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 s de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
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
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
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

13.4. Definiciones

Cobertura: Entendida como la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos.

De la ventanilla hacia adentro: se desarrollan acciones y actividades, que buscan la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, así como la coordinación y articulación entre entidades, aspectos fundamentales para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

De la ventanilla hacia afuera: conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales), el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y el desarrollo de sinergias entre entidades públicas y privadas.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del municipio o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

13.5. Líneas de Acción

❑ Elaborar El Diagnóstico Del Estado Actual Del Servicio Al Ciudadano De La Alcaldía De Manizales

El diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano para la Alcaldía de Manizales es el punto inicial que permite identificar el estado de avance sobre la implementación de las acciones de la política, los resultados e impactos de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, el reconocimiento de las características de los diferentes grupos de valor y el estado de la oferta institucional.

Por lo anterior, los integrantes de la Mesa Técnica de la Política de Servicio al Ciudadano de conformidad con el decreto 0419 de 05 de septiembre de 2023, que describe los responsables de la implementación de esta política en la Alcaldía de Manizales deben coordinar la aplicación de autodiagnóstico de servicio al ciudadano de conformidad con los grupos de valor a los cuales les ofrece los diferentes servicios en las categorías:

1. Caracterización usuarios y medición de percepción
2. Formalidad de la dependencia o área
3. Procesos
4. Atención incluyente y accesibilidad
5. Sistemas de información
6. Publicación de información
7. Canales de atención
8. Protección de datos personales,
9. Gestión de PQRSD,
10. Gestión de talento humano
11. Control
12. Buenas prácticas.

Cada secretaria responsable del servicio al ciudadano debe realizar la caracterización de su grupo de valor y socializarlo en una de las sesiones de trabajo de la mesa técnica de la Política de Servicio al Ciudadano.

Dicho ejercicio debe realizarse en el mes de noviembre de cada vigencia como insumo para la construcción del Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano de la vigencia entrante, además deben consultar, los siguientes documentos

- Resultados de aplicación del autodiagnóstico del MIPG.
- Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del estado con la ciudadanía.
- Informe de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (método de ciudadano incógnito, encuestas de percepción ciudadana, evaluaciones de experiencia)
- Informes de la gestión de PQRS.
- Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras).
- Informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros).
- Resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

□ Formular La Estrategia De Atención Y Servicio Al Ciudadano En Articulación Con La Planeación Y Gestión Institucional

Con los insumos del diagnóstico la Mesa Técnica de Servicio al Ciudadano debe tener en cuenta los lineamientos de la Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor para definir la estrategia de atención al ciudadano anual, para este fin se debe diligenciar el formato de Plan de trabajo definido en el procedimiento denominado: Diseño e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en este documento se debe consolidar desde cada Secretaría responsable las acciones estratégicas para ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos según los grupos de valor.

□ Escenarios De Relacionamiento Con La Ciudadanía

En la Secretaría de Movilidad a través de la página movilidadmanizales.com.co, se ofrece al ciudadano la posibilidad de realizar consultas, acceder a servicios y realizar trámites relacionados con tránsito y transporte, permitiendo realizar pagos en línea, agendamiento de citas e iniciar trámites virtualmente, para luego concluir de forma presencial en las instalaciones físicas en cualquiera de las dos sedes de atención. Igualmente, de forma presencial el ciudadano se puede acercar a la sede del centro a la sede en el sector del cable y en la ventanilla de información será orientado para la atención y realización del trámite o gestión que requiere.

La secretaria de Desarrollo Social desde la oficina de Promoción Comunitaria tiene establecidos encuentros mensuales con las Juntas Administradoras Locales (JAL) de cada comuna y corregimiento del municipio de Manizales; esta estrategia adquiere importancia para la Secretaría en su función de fomentar y promover la Participación Ciudadana en sus territorios y a través de sus representantes identificar las necesidades e intereses de sus comunidades. En esta estrategia se da un espacio para que los ediles se acerquen a la administración en comunicación directa con el Señor alcalde o su representante, secretarios de despacho y diferentes instituciones públicas y privadas, brindando una atención directa a los líderes de las organizaciones de base y la comunidad

Adicionalmente como parte de los compromisos asumidos con el nivel nacional para el desarrollo de los programas se realizan llamadas telefónicas a los beneficiarios de los programas adulto mayor y familias en acción, con el fin de lograr un mayor cobro en los subsidios entregadas y no disminuir los porcentajes de cumplimiento exigidos, esta comunicación directa con la población beneficiada nos permite mantener la población muy actualizada a la vez que mantener las bases de datos al día

❑ 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 la coordinación de las secretarías Servicios Administrativos, Desarrollo Social, Salud Pública, Gobierno, Hacienda, Educación, Movilidad, de conformidad con el decreto 0419 de 05 de septiembre de 2023.

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

Canal Presencial

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.

PUNTOS DE RADICACIÓN Y ATENCION

Centro Administrativo Municipal CAM

Secretaría de Movilidad

Sede Centro: Calle 22 con carrera 19- Sede sector el Cable: Centro de negocios Siglo XXI local 7

Portal de servicios "Movilidad en línea"- Página movilidadmanizales.com.co

Línea fija 6068733131, 6068918494 - Línea móvil 3173316897, 3336025521

Sede sector el Cable: Centro de negocios Siglo XXI local 7- Portal de servicios "Movilidad en línea"

Desde la Secretaria de Desarrollo Social se coordinan los Centros Integrales de servicios comunitarios (CISCOS), los cuales son polos de crecimiento social donde se articulan instituciones públicas y privadas, con las iniciativas y creatividad de los habitantes de los diferentes barrios y veredas, para responder a las necesidades de la comunidad, generar procesos de desarrollo humano integral y mejoramiento de la calidad de vida; Dichos centros cuentan con programas como Telecentros comunitarios, Comedores comunitarios, Bibliotecas satélites, Casa de la cultura, programa cero a siempre, Programa centro día, Programa de atención integral al adulto mayor, Capacitación en artes y oficios, Programa Barrio amigo.

Contamos con los siguientes 10 Centros Integrales de Servicios Comunitarios ubicados así:

Cisco	Dirección	Barrio	Comuna
San José	Carrera 12 N 25-45	Asís Jazmín	San José
San Jorge	Calle 49 N 20-48	San Jorge	La Estación
Nevado	Carrera 35 N 26-70	Nevado	La Fuente
Isla	Carrera 29 N 23-13	La Isla	La Fuente
El Carmen	Calle 18 Carrera 31-32	El Carmen	La Macarena
Bosques Del Norte	Carrera 4 N 481-01	Bosques Del Norte	Ciudadela Del Norte
San Cayetano	Glorieta de San Cayetano	San Cayetano	Ciudadela Del Norte
Malhabar	Carrera 42 Calle 67 D	Malhabar	Universitaria
Betania	Carrera 32b N 61 A 09	Betania	Universitaria
Enea	Detrás Del Puesto de la Defensa Civil	Enea	Atardeceres

La secretaria de Desarrollo social cuenta con un punto de atención presencial ubicado en el segundo piso en el cual se da información sobre diferentes programas como: Colombia Mayor, Devolución del IVA, Familias en Acción y Atención al adulto mayor.

Sistema PQRS: Dispuesto en los diferentes puntos de atención:

- × Ventanilla única
- × 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.

Canal Telefónico

Se han implementado las siguientes líneas telefónicas para que los ciudadanos puedan comunicarse con la Administración Municipal. Línea Directa 8879700 (conmutador).

Canal Virtual

- × Correo electrónico:contacto@manizales.gov.co
- × Para notificaciones oficiales:notificaciones@manizales.gov.co
- × Para facturación electrónica:facturaelectronica@manizales.gov.co

Sistema De Trámites En Línea, habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales.

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

- × Aplicación MOVIL (APP) MANIZALES + VIRTUAL
- × Aplicación disponible en las tiendas de Google Play y App Store para realizar más de 10 trámites en línea, hacer seguimiento a los mismos y recibir respuesta.

Redes Sociales

- × Facebook@alcaldiadeManizales<https://www.facebook.com/CiudadManizales/>
- × Twitter:@CiudadManizales<https://twitter.com/CiudadManizales>
- × Youtube<https://www.youtube.com/hashtag/manizalesm%C3%A1sgrande>
- Instagram – alcaldía de Manizales <https://www.instagram.com/AlcaldiaDeManizales/>

Líneas De Atención De WhatsApp

- × Vacunación Covid: 3235705145
- × Micronegocios: 3107228251
- × Catastro Multipropósito Masora: 3226326243

Encuesta de satisfacción de trámites y servicios habilitado en la página web del municipio de Manizales

Herramienta que permite al ciudadano realizar una evaluación del servicio prestado, convirtiéndose en un insumo para cualificar la atención en miras del cumplimiento de los objetivos propuesto por la Alcaldía de Manizales en el marco del relacionamiento con la ciudadanía.

Fortalecimiento De La Capacidad De La Ciudadanía Para Hacer Efectivo El Goce De Sus Derechos

Con el fin de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre los ciudadanos y la Administración Municipal, de forma que funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Manizales conozcan cada vez más las características y necesidades de sus usuarios y puedan ofrecer respuestas oportunas y acertadas frente a las peticiones de los mismos, a través de la disposición y calidad de los canales de atención, la Mesa de Servicio a la Ciudadanía realizará las siguientes acciones:

- Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno a la ciudadanía.
- Aplicar mínimo semestral las encuestas de percepción ciudadana respecto de la atención recibida.
- Ubicar la carta de trato digno en los puntos de atención al ciudadano
- Publicar mensualmente el informe de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias formuladas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Manizales.
- Realización de campaña de sensibilización Respuesta Oportuna GED: Se definirá un funcionario enlace para el seguimiento a los GEDS, por secretaria, implementando concursos internos que incentiven a los funcionarios a motivarse para dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad

❑ **Carta de Trato Digno**

Describe los derechos, deberes del ciudadano y los deberes de la Alcaldía de Manizales en el relacionamiento con la ciudadanía, la cual debe estar publicada en la página web y sitios visibles

❑ **Infraestructura Para La Prestación De Servicios A La Ciudadanía Suficiente Y Adecuada**

Los integrantes de la Mesa de la Política de Servicio al ciudadano de la Alcaldía de Manizales realizarán las siguientes acciones:

Revisar periódicamente las condiciones físicas y tecnológicas de la sede de la Entidad de manera que se verifique que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio, aplicando la Guía de Accesibilidad elaborada por la Alcaldía de Manizales.

Revisar periódicamente que la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y demás secretarías de la Alcaldía de Manizales cuente con todos los recursos (físicos, humanos y tecnológicos) y condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

Cualificar a los Servidores de la entidad para el uso y promoción entre la ciudadanía de las herramientas del Centro de Relevo y/ o personal que esté capacitado dentro de la entidad.

Mantener actualizados los protocolos de atención al ciudadano y verificar su aplicación

Optimizar los servicios de formación y capacitación en servicio al ciudadano, apoyados en tecnologías de la Información y comunicación.

❑ **Cualificación De Los Equipos De Trabajo**

En desarrollo de esta los integrantes de la Mesa de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales realizarán las siguientes acciones:

- Jornadas de capacitación en servicio al ciudadano con el fin de fortalecer actitudes, habilidades y destrezas propias de la cultura de servicio, tales como lenguaje claro, uso de herramientas del centro de relevo, entre otras, para que la atención que reciba el ciudadano sea oportuna, cálida y eficiente, fomentando la aplicación de buenas prácticas y dando a conocer herramientas que faciliten el manejo de situaciones difíciles.
- Jornadas de capacitación en coordinación con el proceso de TIC para el adecuado manejo de los sistemas de información que intervienen en la atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Jornadas de capacitación sobre la normatividad relacionada con el ejercicio del derecho de petición.
- Incorporar en los procesos de inducción y reinducción un capítulo sobre servicio al ciudadano.

❑ **Articulación Interinstitucional Para El Mejoramiento De Los Canales De Servicio A La Ciudadanía:**

En desarrollo de esta línea el Equipo de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales realizará las siguientes acciones:

❑ **Investigación Y Conocimiento**

Con el fin de conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, y poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades los integrantes de la mesa de la política de Servicio a la Ciudadanía aplicará encuestas de percepción ciudadana que permitan aprovechar la evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones basadas en los datos de servicio a la ciudadanía recopilados, para caracterizar a los ciudadanos y conocer las temáticas recurrentes de sus solicitudes.

❑ **Uso Intensivo De Las Tics**

Los integrantes de la Mesa de la política de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Manizales en coordinación con los integrantes de la Mesa de la Política de Gobierno Digital realizarán las siguientes acciones:

- Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la mejora continua de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía
- Efectuar el registro de todos los requerimientos ciudadanos en el GED
- Solicitudes que ingresen por los correos electrónicos institucionales de cada funcionario deben reenviarse al correo contacto@manizales.gov.co

❑ **Ejecutar Las Estrategias De Servicio Al Ciudadano**

Los integrantes de la Mesa de la Política de Servicio al Ciudadano como gestores de la misma deben coordinar las acciones desde su competencia a fin de desarrollar las estrategias planteadas

❑ **Evaluar Y Hacer Seguimiento A Las Estrategias De Atención Y Servicio Al Ciudadano (Mejora Continua)**

Para la evaluación de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, la Alcaldía de Manizales deben tener en cuenta:

Revisar y evaluar anualmente la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente. Los pasos a seguir para esta revisión pueden consultarse en la [Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - Noviembre 2021](#) y en la [Guía Metodológica Para La Racionalización De Trámites - Versión 1](#)

Implementar un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio al ciudadano en dos niveles:

Nivel 1: Que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad

Nivel 2: orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. Encuestas de percepción ciudadana.

Los pasos para medir la experiencia del servicio pueden consultarse en: la [Herramienta de medición de experiencia ciudadana](#)

- ✗ Hacer seguimiento a la implementación de las directrices de accesibilidad web en los canales electrónicos, así como los definidos para los medios físicos.
- ✗ Generar e implementar instrumentos que le permitan evaluar la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad (información pública, contenidos web, de trámites y servicios, de espacios de dialogo y control social, entre otros)
- ✗ Seguimiento trimestral a la atención oportuna de los Requerimientos ciudadanos, con cuadro por Secretaría

13.6. Responsables de la Operación de la Política

La secretaria de Servicios Administrativos actúa como líder institucional de la **Política de servicio al ciudadano**. Es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento del presente Plan y realizará el acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales, según su competencia.

DIMENSIÓN	POLITICA DE DESEMPEÑO	SECRETARIA LIDER	RESPONSABLE	
			LIDER TEMATICO	GESTOR
Gestión con valores para resultados	Servicio Al Ciudadano	Servicios Administrativos Desarrollo Social Salud Pública Gobierno Hacienda Educación	Secretarios de Despacho de las Secretarías de: Servicios Administrativos, Desarrollo Social, Salud Pública, Gobierno, Hacienda- Educación	Profesional Universitario Oficina de Atención Al Usuario -Ventanilla única Profesional Universitario – Atención al ciudadano Salud, Profesional Especializado Unidad de Seguridad ciudadana, Profesional Universitario – Despacho Secretaría de Desarrollo Social, Profesional Universitario- Unidad de Rentas –Jefe de Oficina Unidad Administrativa Educación

13.7. Seguimiento de la Operación de la Política

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: El seguimiento a la ejecución de este plan se constituye en una herramienta de medición por cuanto reporta cuatrimestralmente

Formulario de autodiagnóstico: La Alcaldía de Manizales realizará como mínimo anualmente ó cuando lo considere necesario, el autodiagnóstico de la Política de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se realizará el reporte oficial de Servicio a la Ciudadanía a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

<p>Integrantes Mesa Técnica Política de MIPG</p> <p>Claudia Marcela Salazar Rojas Profesional Universitario Oficina de Atención Al Usuario -Ventanilla única</p> <p>Ana Patricia Marín Castro Profesional Universitario – Atención al ciudadano Salud,</p> <p>José Abad Cárdenas Rendón Profesional Especializado Unidad de Seguridad ciudadana,</p> <p>María Carmenza Bermúdez Profesional Universitario – Despacho Secretaría de Desarrollo Social,</p> <p>Carlos Julio Parra Orozco Profesional Universitario- Unidad de Rentas</p> <p>Juan Alarcón Montes Jefe de Oficina Unidad Administrativa Educación</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Secretarios de Despacho secretarias:</p> <p>Daniel Mauricio Quiceno Arcila Secretaria de Planeación</p> <p>Luz Mery Pinila Ávila Secretaria de Servicios Administrativos</p> <p>Juan David Duque Rendón Secretaria Jurídica</p> <p>Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez Profesional Especializado</p> <p>Gloria Marleny Álvarez Vasco Directora Administrativa de Control Interno</p>
---	---

Documento socializado por los representantes de cada Mesa técnica de Política de MIPG en sesión del día jueves 23 de noviembre de 2023 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta de reunión.
