



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**
Secretaría de Servicios
Administrativos

**MANUAL OPERATIVO ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL
CIUDADANO**

ALCALDÍA DE MANIZALES

**SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

MANIZALES, SEPTIEMBRE DE 2024

CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. MARCO LEGAL	6
2. ANTECEDENTES	7
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo General del Manual	8
3.2 Objetivos Específicos	8
4. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	9
4.1 Transparencia	9
4.2 Eficiencia	10
4.3. Cercanía	10
4.4. Participación Ciudadana	10
4.5. Respeto	10
5. CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ...	10
5.1. Atención Presencial	10
5.2. Línea de Contacto Directo.....	10
5.3. Plataformas Digitales.....	10
5.4. Redes Sociales.....	11
5.5. Correo Electrónico	11
6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
6.1. Recepción de Solicitudes, Peticiones y Quejas	11
6.2. Registro y Seguimiento de Interacciones	11
6.3. Respuesta Oportuna.....	11
6.4. Escalamiento de Casos	11
6.5. Evaluación y Cierre de Solicitudes	12
6.6. Herramientas para la Gestión Eficiente de la Atención	12
6.7 Estrategias para Fortalecer la Relación con el Ciudadano	12
7. COMPROMISO INSTITUCIONAL RESPONSABILIDADES	12
7.1 Responsabilidad frente a la estrategia	12
7.2 Línea estratégica	13
7.3 Comité Institucional de Gestión y desempeño	13

7.4	Comité Institucional de Control Interno	13
7.5	Líderes de la Estrategia	13
7.6	Oficina de Control Interno	13
7.7	Mesa Técnica de la Estrategia de Relacionamiento con el ciudadano	13
7.8	Funciones de la Mesa Técnica	14
7.9	Implementación de la estrategia	14
8.	PLAN DE ACCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	15
8.1	Optimización de Canales de Comunicación	15
8.2	Capacitación y Sensibilización del Personal	15
8.3	Mejora en los Procesos de Atención al Ciudadano	16
8.4	Promoción de la Participación Ciudadana	17
8.5	Fortalecimiento de la Transparencia y Acceso a la Información 17	
8.6	Evaluación y Medición del Impacto	18
8.7	Cronograma de Implementación	18
9.	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
9.1	Anexo 1.....	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCION

La Alcaldía de Manizales, con el fin de impulsar la participación ciudadana y brindar información de los diferentes mecanismos de participación con que cuenta la entidad, y las formas de intervenir y aportar en los diferentes procesos garantizando la articulación de las políticas de Transparencia y acceso a la Información, racionalización de trámites, ha construido el presente documento denominado **Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía**, acorde a los lineamientos establecidos en la Ley 2052 de 2020, según la cual “en la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de Relación con el Ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la Relación Estado-Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública”.

La Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía se articula con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, asociadas a la relación de Estado- Ciudadanía. Las expectativas de la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios que provee el estado, así como la integridad en la gestión de lo público, requieren transformar las relaciones entre el Estado y la ciudadanía en los diferentes escenarios.

Los requisitos aplicables a la entidad para el relacionamiento Estado Ciudadanías están definidos en los lineamientos de las políticas de participación, lucha contra la corrupción, transparencia y acceso a la información, administración de riesgos, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, control social y rendición de cuentas, emitidos por entidades encargadas y demás normas aplicables.

A través de los procesos de Planeación se promueve, la participación ciudadana en diferentes ámbitos de la interacción pública social mediante el fortalecimiento de las instancias de participación comunitaria y políticas en las comunas y corregimientos de la ciudad.

En este sentido, es preciso desarrollar una Estrategia de Participación Ciudadana que integre las diferentes áreas de la Administración y que contribuya a la satisfacción de las demandas ciudadanas y a su vez la

garantía del servicio con transparencia, facilitar y promover el control social de los ciudadanos.

Todo lo anterior para impactar positivamente los indicadores de participación en el Municipio de Manizales. Finalmente, se pretende mejorar los niveles de participación ciudadana, con estrategias que desde el Plan de Desarrollo 2024 – 2027, deben ser aplicadas para una óptima gestión, en procura de garantizar el manejo efectivo y transparente de los recursos públicos.

1. MARCO LEGAL

Este manual se fundamenta en la **Constitución Política de Colombia:**

- **Artículo 2.** Fines Esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.

- **Artículo 47.** El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran

- **Artículo 123.** Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad. - **Artículo 209.** Imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

- **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.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”

Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la **Ley 1474 de 2011**, donde se adoptan los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República última versión de actualización 7 de febrero 2023 **Documento CONPES 3785 del 2013.**

Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional. Decreto 1082 del 26 de mayo 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional” Última versión de actualización 9 de julio 2022 Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. Por la cual se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites.

Ley 2080 del 25 de enero de 2021. Por la cual se reformó el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Decreto 088

del 24 de enero de 2022, Establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, la **Ley 1755 de 2015** (Derecho de Petición) y demás normativas relacionadas con la atención al ciudadano, la transparencia y la participación democrática.

Decreto Municipal 0661 del 27 de septiembre de 2024 “Por medio del cual se adopta la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

2. ANTECEDENTES

La estrategia se construyó a partir de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y se articula con Gobierno Abierto.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG es la herramienta a través de la cual las entidades públicas articulan la implementación y seguimiento de los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, con el sistema de control interno, con el fin de generar resultados eficientes que atiendan las necesidades y problemáticas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio.

El MIPG está compuesto por siete (7) dimensiones, y diez y nueve (19) políticas de gestión y desempeño. En desarrollo de estas políticas de gestión y desempeño, la Alcaldía de Manizales expidió el Manual Operativo de MIPG, donde estableció las líneas de acción y los responsables de liderarlas. En estos lineamientos se articulan las siguientes políticas:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública

Teniendo en cuenta que la información y comunicación son la base para el relacionamiento entre la Administración Municipal con la ciudadanía, es necesario garantizar la disponibilidad de información en los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor. Por lo cual se deben tener en cuenta los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño de: Seguridad digital, Gestión documental, la de Gestión del conocimiento y la innovación, y de Gobierno digital, que actúan como políticas transversales a las políticas de MIPG.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General del Manual

Este manual tiene como objetivo establecer los lineamientos, procedimientos y estrategias para fortalecer el relacionamiento entre la Alcaldía de Manizales y los ciudadanos, garantizando respuestas ágiles, efectivas, transparentes y cercanas que contribuyan al cumplimiento de los derechos de la población y la mejora continua de los servicios municipales.

3.2 Objetivos Específicos

1. Establecer Lineamientos Claros para la Atención al Ciudadano: Definir los procedimientos y protocolos estandarizados para garantizar una atención oportuna, efectiva y transparente en todos los puntos de contacto con los ciudadanos.

2. Optimizar los Canales de Comunicación Institucional: Mejorar el acceso y uso de los canales de comunicación (presencial, telefónico, digital y redes sociales) para facilitar la interacción entre la Alcaldía de Manizales y la ciudadanía.

3. Fomentar la oportunidad y calidad en las respuestas: Velar porque todas las solicitudes, peticiones, quejas y sugerencias recibidas sean atendidas dentro de los plazos legales, respetando los principios de transparencia, equidad y cercanía.

4. Fomentar la Participación Ciudadana Activa: Convocar la inclusión de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en la construcción de soluciones públicas a través de mecanismos de diálogo y colaboración (encuestas, convocatorias).

5. Implementar Herramientas Tecnológicas para la Gestión de la Atención: Utilizar tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el registro, seguimiento y análisis de las solicitudes ciudadanas, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención.

6. Capacitar de Manera Continua al Personal en Atención al Ciudadano: Desarrollar programas de formación y sensibilización a través del PIC, dirigidos a los servidores públicos para fortalecer sus competencias en la atención empática, profesional y diligente a los ciudadanos.

7. Crear Mecanismos para la Evaluación de la Calidad en el Servicio: Establecer indicadores y procedimientos de medición que permitan monitorear la calidad en la atención al ciudadano en todas las dependencias de la administración municipal, identificar áreas de mejora y ajustar los procesos según los resultados.

8. Fortalecer la Transparencia en la Gestión Institucional: Promover el acceso a la información pública y garantizar que los ciudadanos cuenten con la información necesaria para el uso de servicios y la resolución de inquietudes.

9. Facilitar el Escalamiento y Resolución Eficiente de Casos Complejos: Contar con el manejo claro de solicitudes que requieran ser referenciadas a otras dependencias o que presenten dificultades para su pronta solución (casos con Enfoque Diferencial).

10. Construir Confianza y Cercanía con la Ciudadanía: Implementar acciones que promuevan el acercamiento entre la Alcaldía y la población, basadas en el respeto, la empatía y la solución efectiva de sus necesidades y preocupaciones (encuestas y convocatorias por las diferentes dependencias).

12. Articular la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG, por medio de:

- Disminuir la posibilidad de actos de corrupción en la gestión institucional a través de la identificación, control y administración de riesgos corrupción, publicación permanente de información de interés público y la implementación de controles internos en la gestión de procesos institucionales.
- Garantizar un relacionamiento con la ciudadanía con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a la oferta pública del Municipio de Manizales a través de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal.
- Establecer acciones que involucren a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento definidos en la presente estrategia.
- Fortalecer el control social mediante acciones de rendición de cuentas, diálogo con la ciudadanía para el entendimiento de sus necesidades y expectativas y entrega de información de interés general.
- Establecer mecanismos y lineamientos para la medición de los productos, servicios y canales institucionales.

4. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

4.1 Transparencia

La administración pública debe brindar información clara, oportuna y accesible sobre sus procedimientos y acciones a los ciudadanos.

4.2 Eficiencia

El proceso de atención y resolución de solicitudes debe ser oportuno y estar alineado con la mejor utilización de recursos institucionales.

4.3. Cercanía

La atención al ciudadano debe realizarse con empatía, sensibilidad y accesibilidad, generando confianza en la gestión pública.

4.4. Participación Ciudadana

La Alcaldía de Manizales, promoverá mecanismos que permitan a los ciudadanos involucrarse en la toma de decisiones y en el desarrollo de políticas públicas.

4.5. Respeto

Todo contacto con los ciudadanos debe desarrollarse bajo los principios de igualdad, respeto mutuo y garantía de derechos.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. Atención Presencial

La Alcaldía de Manizales contará con puntos de atención física que permitan a los ciudadanos realizar sus trámites y consultas de manera directa.

Ventanilla Única: Ubicada en Centro Administrativo Municipal CAM – Calle 19 No. 21-44. Torre B, Manizales, Caldas, Colombia, Código Postal: 17001
Horario de Atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua

5.2. Línea de Contacto Directo

Se establecerá una línea telefónica para consultas, quejas, sugerencias y orientación sobre servicios de la entidad.

Teléfono conmutador: +57(606) 892 80 00

Línea gratuita: +57 (018000) 968 988

Línea anticorrupción: +57 (018000) 968 988

5.3. Plataformas Digitales

El sitio web institucional y plataformas habilitadas para trámites en línea deben ser intuitivos y accesibles para facilitar el relacionamiento con el ciudadano.

Se cuenta con la plataforma de trámites en línea

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

5.4. Redes Sociales

Las redes sociales serán utilizadas como herramienta de comunicación proactiva y respuesta rápida, atendiendo consultas y difundiendo información relevante.

Instagram

alcaldiademanizales Facebook

Alcaldía de Manizales X-twitter

@CiudadManizales Youtube

5.5. Correo Electrónico

El correo será otro canal para la atención de los siguientes procesos:

- Facturación electrónica: Correo para la recepción de facturación electrónica (único correo autorizado para su recepción)
facturacionelectronica@manizales.gov.co
- Correo de notificaciones judiciales: Único correo autorizado para recibir notificaciones judiciales: notificaciones@manizales.gov.co
- Correo institucional para enviar correspondencia a cualquier dependencia: contacto@manizales.gov.co (en el único caso que no se encuentre el servicio o trámite en línea).

6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1. Recepción de Solicitudes, Peticiones y Quejas

Todo ciudadano podrá enviar sus solicitudes a través de los canales habilitados. Estas deben ser recibidas sin discriminación alguna.

6.2. Registro y Seguimiento de Interacciones

Todas las solicitudes deberán ser registradas en el sistema de gestión para su seguimiento oportuno.

6.3. Respuesta Oportuna

La Alcaldía de Manizales, debe garantizar que las respuestas se emitan dentro de los plazos establecidos por la normativa legal.

6.4. Escalamiento de Casos

En caso de que una solicitud no pueda ser resuelta en primera instancia, se debe remitir a la dependencia correspondiente con los datos claros para su resolución.

6.5. Evaluación y Cierre de Solicitudes

Una vez atendida la solicitud, se evaluará la satisfacción del ciudadano y se cerrará el caso siempre que se cumpla con los estándares de calidad en la respuesta.

6.6. Herramientas para la Gestión Eficiente de la Atención

- **Uso de Tecnología**

La implementación de software especializado permitirá una mejor gestión de solicitudes y un seguimiento continuo.

- **Capacitación Permanente del Personal**

El personal debe ser capacitado periódicamente para brindar una atención empática, profesional y alineada con los lineamientos institucionales.

- **Indicadores de Gestión**

Se establecerán mediciones periódicas para evaluar el desempeño en la atención al ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios (encuestas).

6.7 Estrategias para Fortalecer la Relación con el Ciudadano

- **Campañas de Información y Divulgación**

Informar a la ciudadanía sobre procedimientos, servicios disponibles y derechos facilitará el acceso a los servicios.

- **Programas de Participación Ciudadana**

Crear espacios de diálogo permitirá que los ciudadanos sean parte activa en la construcción de soluciones (veedurías).

- **Encuestas de Satisfacción**

Se implementarán mecanismos periódicos para identificar la percepción ciudadana respecto a la calidad de la atención.

7. COMPROMISO INSTITUCIONAL RESPONSABILIDADES

7.1 Responsabilidad frente a la estrategia

Las responsabilidades frente a la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía están contenidas en el Decreto 661 del 27 de septiembre de 2024; cuya coordinación la ejercerá la Secretaría de Servicios Administrativos, a través de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto y la Oficina de Atención al Ciudadano; quienes coordinarán y monitorearán la consolidación de acciones para el

fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano al interior de la Administración Municipal, por medio del Plan de acción de la estrategia, Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, Programa de Transparencia y Ética Pública, con el apoyo de las Secretarías de despacho, que tienen la responsabilidad de ejecutar dichas acciones.

7.2 Línea estratégica

La Alta Dirección debe definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales, proveer recursos para la implementación de la estrategia, tomar acciones frente a los resultados institucionales.

7.3 Comité Institucional de Gestión y desempeño

Debe validar y comunicar la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, el plan de acción, el PAAC articulado al Programa de Transparencia y Ética Pública. En cada vigencia, realiza el seguimiento y asegura el cumplimiento.

7.4 Comité Institucional de Control Interno

Asegura el cumplimiento de Sistema de Control Interno en la gestión, valida y recomienda acciones para el cumplimiento de la estrategia y da recomendaciones.

7.5 Líderes de la Estrategia

Los Secretarios de Despacho, líderes de proceso, Jefes de Oficina, identificarán las actividades requeridas para el cumplimiento de la estrategia, Identificarán los riesgos e indicadores y deberán promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de las herramientas de percepción por parte de su equipo de trabajo. Lo anterior se deberá reflejar en el Plan de Trabajo de cada dependencia.

7.6 Oficina de Control Interno

Hace seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia. Evalúa el cumplimiento de las acciones consolidadas en la estrategia y en el PAAC, recomienda acciones para el fortalecimiento de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.

7.7 Mesa Técnica de la Estrategia de Relacionamiento con el ciudadano Desarrolla e implementa la estrategia, consolida, analiza y presenta los resultados de la medición de percepción de prestación del servicio al Comité de Desempeño Institucional. Conformada por funcionarios profesionales asignados por cada dependencia a saber:

Oficina de Atención al ciudadano, adscrita a la Secretaria de Servicios Administrativos, Planeación, Salud, Educación, Hacienda, Desarrollo Social, Interior, Medio Ambiente, TIC y Competitividad, Movilidad, Deporte, Cultura y Civismo. Lidera el profesional de Atención al Ciudadano

7.8 Funciones de la Mesa Técnica

- Formular la estrategia, a través de un plan de acción para cada vigencia.
- Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia y al plan de acción y remitir informe a la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, quien a su vez se encargará de analizar y publicar en la página web de la alcaldía de Manizales.
- Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad con las partidas necesarias para desarrollar la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Elaborar un informe de gestión de la Mesa Técnica anualmente y presentarlo al Comité de Desempeño Institucional en el primer mes de la siguiente vigencia.

7.9 Implementación de la estrategia

La Alcaldía de Manizales implementó la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, teniendo en cuenta los diferentes escenarios que existen para relacionarse con la ciudadanía como son: Acceso a información pública, Acceso a la oferta de bienes y servicios, Petición y Rendición de Cuentas, Participación ciudadana en la gestión pública. Además se han venido ejecutando acciones a través del Plan anticorrupción armonizado al Programa de Transparencia y Ética Pública el cual está integrado por los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Proceso de Rendición de Cuentas; Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, iniciativas Adicionales. El monitoreo lo efectúa la Oficina de Transparencia y Ética Pública con periodicidad semestral; los reportes han sido publicados en la página web.

Frente a la administración del riesgo se cuenta con la Política de Riesgos para determinar el marco de acción institucional.

8. PLAN DE ACCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

El Plan de Acción para la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano tiene como propósito mejorar la comunicación, aumentar la eficiencia en la atención y fortalecer la confianza entre la Alcaldía de Manizales y los ciudadanos.

A continuación, se detallan las acciones específicas que deben implementarse para cumplir con los objetivos planteados en el manual operativo.

8.1 Optimización de Canales de Comunicación

Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos para garantizar un contacto efectivo y accesible.

Acciones:

- **Modernización de la Página Web Institucional:**
 - ✓ Ajustar y actualizar la página web para que sea más amigable y fácil de navegar de acuerdo a los requisitos exigidos por MINTIC.
 - ✓ Incluir formularios interactivos, seguimiento en línea de solicitudes y respuestas automáticas.
 - ✓ Incorporar un chat en vivo para responder inquietudes en tiempo real.
 - ✓ Conocer a través de encuestas la opinión de la ciudadanía.
- **Fortalecimiento de Redes Sociales:**
 - ✓ Motivar la presencia activa en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, youtube).
 - ✓ Contar con un equipo dedicado a gestionar consultas y comentarios en tiempo real.
 - ✓ Organizar campañas de sensibilización y educación sobre trámites y servicios.
- **Implementación de una Línea de Atención Telefónica:**
 - ✓ Habilitar una línea de atención telefónica para consultas generales, emergencias y orientación sobre trámites y denuncias.
 - ✓ Establecer un sistema de seguimiento a la atención que registre cada solicitud y asegure su respuesta oportuna.

8.2 Capacitación y Sensibilización del Personal

Objetivo: Garantizar que todos los servidores públicos cuenten con las habilidades y el conocimiento necesario para brindar un servicio de calidad.

Acciones:

- **Programa de Capacitación Continua:**
 - ✓ Desarrollar programas de formación periódica en temas como atención al ciudadano, empatía, ética pública, y resolución de conflictos.
 - ✓ Realizar talleres sobre el uso de tecnologías para la gestión de trámites y el seguimiento de solicitudes.
 - ✓ Evaluar y hacer seguimiento a los funcionarios de la interiorización de conocimientos y aplicación de los mismos recibidos en las capacitaciones.
- **Sensibilización en Atención Empática:**
 - ✓ Organizar charlas y seminarios sobre la importancia de la escucha activa y la gestión respetuosa de los casos.
 - ✓ Promover un enfoque de servicio basado en la resolución de problemas y la atención personalizada.
 - ✓ Hacer seguimientos y conocer la opinión de la ciudadanía.

8.3 Mejora en los Procesos de Atención al Ciudadano

Objetivo: Establecer procedimientos claros, rápidos y eficientes para la atención de solicitudes, peticiones y quejas.

Acciones:

- **Establecimiento de un Sistema de Registro de Solicitudes:**
 - ✓ Implementar un sistema automatizado para el registro, seguimiento y cierre de casos, asegurando la trazabilidad de cada solicitud.
 - ✓ Crear un formato único para todas las solicitudes, que permita su procesamiento y seguimiento de manera ágil.
 - ✓ En cada vigencia se establecerá un plan de trabajo para la identificación de posibles nuevos trámites y el mejoramiento de los ya existentes (reducción de pasos, optimización y automatización), bajo la responsabilidad de líder de cada proceso.
 - ✓ Reconocimiento de las características de los grupos de valor, así como sus necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto a productos ofrecidos
- **Optimización de los Tiempos de Respuesta:**
 - ✓ Definir plazos claros para la resolución de solicitudes y comprometer a los funcionarios a cumplir con estos tiempos.
 - ✓ Establecer un protocolo de escalamiento en caso de no poder resolver un caso dentro del plazo estipulado.
- **Implementación de un Proceso de Retroalimentación:**

- ✓ Enviar encuestas de satisfacción a los ciudadanos luego de cada interacción, para conocer su opinión sobre la calidad del servicio.
- ✓ Utilizar los resultados para ajustar los procesos y mejorar continuamente.

8.4 Promoción de la Participación Ciudadana

Objetivo: Fomentar una mayor participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en los procesos de mejora de la gestión pública.

Acciones:

- **Foros y Encuentros Ciudadanos:**
 - ✓ Organizar foros y encuentros periódicos para escuchar las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.
 - ✓ Crear espacios de diálogo y colaboración donde se puedan debatir propuestas de políticas públicas locales.
- **Plataforma de Participación Digital:**
 - ✓ Desarrollar una plataforma digital donde los ciudadanos puedan proponer ideas, votar por proyectos o participar en encuestas sobre temas relevantes.
 - ✓ Asegurar la transparencia en los resultados y la implementación de las ideas propuestas.

8.5 Fortalecimiento de la Transparencia y Acceso a la Información

Objetivo: Promover la transparencia en las acciones y garantizar el acceso libre y claro a la información pública para todos los ciudadanos, promoviendo la transparencia y el derecho de acceso a la información.

Acciones:

- **Publicación de Información Relevante:**
 - ✓ Elaborar y socializar anualmente el cronograma de los procesos, políticas y documentos de interés público que deben estar disponibles en línea para conocimiento y toda la ciudadanía.
 - ✓ Actualizar y hacer seguimiento permanentemente de la información que debe estar publicada en el sitio web de la Alcaldía de Manizales, todos los documentos relevantes sobre la gestión pública, como presupuestos, planes de desarrollo, informes de gestión y decisiones administrativas.
 - ✓ Dar cumplimiento a todos los requisitos exigidos por MINTIC y demás organismos en relación con la accesibilidad de la página web.
- **Implementación de una Plataforma de Acceso a la Información**

- ✓ Acción: Desarrollar una plataforma en línea para solicitudes de información pública, donde los ciudadanos puedan realizar peticiones de manera sencilla y obtener respuestas oportunas.

8.6 Evaluación y Medición del Impacto

Objetivo: Medir la efectividad de las acciones implementadas y hacer ajustes para mejorar la calidad de la atención.

Acciones:

- **Monitoreo de Indicadores de Gestión:**
 - ✓ Establecer indicadores de desempeño (tiempo de respuesta, número de solicitudes atendidas, satisfacción ciudadana) para evaluar la eficacia de las acciones.
 - ✓ Realizar informes de seguimiento para identificar áreas de mejora.
- **Realización de Encuestas de Satisfacción:**
 - ✓ Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos para conocer su percepción sobre la calidad del servicio recibido.
 - ✓ Analizar los resultados e implementar acciones correctivas según sea necesario.

8.7 Cronograma de Implementación

- ✓ Este plan de acción busca crear una estructura de trabajo coherente, con un enfoque estratégico para mejorar la relación entre la Alcaldía de Manizales y los ciudadanos. La implementación efectiva de estas acciones contribuirá a fortalecer la confianza pública, la participación activa de los ciudadanos y mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por la administración municipal.
- ✓ El Plan de acción debe actualizarse para cada vigencia y publicarse para conocimiento de los servidores públicos y ciudadanía en general.
- ✓ Este manual es una herramienta clave para fortalecer la relación entre la Alcaldía de Manizales y su ciudadanía, garantizando servicios oportunos, cercanos y de calidad, en el marco del cumplimiento de los derechos y el fortalecimiento de la democracia participativa.
- ✓ El presente documento debe ser socializado.



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**
Secretaría de Servicios
Administrativos

Elaboró: Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto
Revisó: Oficina de atención al ciudadano - Secretario de Servicios
Administrativos
Aprobó: Comité de desempeño institucional