

**PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO. CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA**

COMPONENTES	ACCIONES PROPUESTAS	HERRAMIENTAS/METODOLOGIA
Sinergia Institucional	Generar espacios en la DOPPC para conocer y viabilizar las iniciativas planteadas desde los responsables del servicio al ciudadano.	Actas de Comité de Ciudadano Mensuales.
	Generar espacios en la Alta dirección para conocer y viabilizar las iniciativas planteadas desde los responsables del servicio al ciudadano.	Informes Trimestrales de Encuestas de satisfacción
	Crear e implementar una política institucional de servicio al ciudadano, con base en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Resoluciones y/o acuerdos administrativos
	Identificar y gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades, para fortalecer la entrega de trámites, servicios e información	Documentos y Resoluciones de Alianzas Estratégicas con Universidades.
Procesos y Procedimientos	Ajustar el mapa de procesos y procedimientos, en el marco de la implementación de la política de servicio al ciudadano.	Actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía.
	Clasificar y determinar de acuerdo con la complejidad de cada trámite o servicio, los diferentes niveles de atención, para dar respuestas a las solicitudes de los ciudadanos. Un primer nivel debe atender las peticiones o solicitudes más sencillas y generales, puede ser a través de herramientas de autogestión; un siguiente nivel debe brindar atención a las peticiones un poco más específicas, que requiere de un grado de personalización y que pueden ser resueltas en el punto de atención; y un tercer nivel corresponde a las solicitudes más complejas y específicas, que requieren de la intervención de las áreas misionales de la entidad para generar la respuesta al ciudadano.	Mesas de Análisis de Contexto - Dirección Operativa de Planeación Y participación Ciudadana y la Dirección Técnica de Auditorias.
	Crear e implementar formatos y mecanismos para recibir, tramitar y dar respuesta a las peticiones verbales.	Formato de recepción de derecho de petición verbal.
	Articular los sistemas de información con los que cuenta la entidad en los diferentes canales para prestar servicios.	Articulación de sistemas de información.
	Diseñar e implementar mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias.	Indicadores Metodología AGR.

Talento Humano Servidores Públicos	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignado de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).	Formación y Entrenamiento en Cultura de Servicio.
	Incluir en las jornadas de inducción y reinducción institucional, temas de Servicio al Ciudadano en relación con oferta institucional, políticas, lineamientos, pautas de atención, entre otros.	Formación y Entrenamiento en Cultura de Servicio.
	Establecer un procedimiento claro, donde se determine la manera en que debe proceder el servidor público, cuando recibe solicitudes que no son competencia de la entidad y el ciudadano insiste en radicarla.	Flujograma de PQRs
	Hacer seguimiento continuo al comportamiento y actitud de los servidores públicos que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención (diferentes a la evaluación de desempeño).	PRUEBA DISC ( Dominancia/Influencia/Seguimiento y Control)
	Capacitar a los servidores públicos en la aplicación y utilidad de la política de protección de datos de la entidad.	Realización de Capacitaciones en temas de Protección de Datos Personales.
Tecnología y Virtualidad	Implementar mecanismos de medición de tiempos para la generación y análisis de estadísticas del chat y a partir de los resultados, adelantar acciones de mejora en el servicio.	Link de DQRs
	Publicar en su sitio web, en la sección de transparencia y acceso a información pública los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno).	Ejemplo de Carta de Trato Digno
	Difundir de forma clara y veraz en la página web de la entidad, la política de tratamiento de datos personales.	Política de Protección de Datos Personales
	Implementación de la Plataforma SIA - ATC - Atención Virtual de PQRs.	Convenio AGR - Contraloría de Pereira.
Satisfacción de Ciudadanos	Crear un sistema que permita calcular la información sobre la cantidad de ciudadanos atendidos y tiempos de atención, para gestionar oportunidades de mejora en cuanto a las fallas y dificultades en la prestación de los servicios.	Sistema de Información Atención Ciudadanos.
	Evaluar la necesidad y pertinencia para generar información dirigida a diferentes grupos poblacionales en la página web.	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés
	Incorporar dentro del presupuesto recursos destinados a mejorar la accesibilidad de los canales de atención	Disponibilidad Presupuestal
	Gestión de Conocimiento en Control social, veedurías y derechos de petición.	Plan de Gestión de Conocimiento en Control Social Comunas Pereira
	Difundir de forma clara y veraz en la página web de la entidad, la política de tratamiento de datos personales.	Política de Protección de Datos Personales
	Realizar caracterizaciones de usuarios periódicamente, para identificar sus necesidades y expectativas, y ajustar canales, servicios y trámites de acuerdo con las características de la población a la que atiende	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés
	Identificar las principales necesidades de capacitación, expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad, e incluir estas temáticas en el cronograma de cualificación.	Formación y Entrenamiento en Cultura de Servicio.
	Incluir en el informe de PQRs, las recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	Aplicación de encuestas de percepción del servicio.

JAROL WILSON MESA OCAMPO

DOPPC

SEPTIEMBRE DE 2020