

ALCALDÍA MUNICIPAL DEL LÍBANO



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Marzo de 2021

| | | |
|--|--|----------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 |
| | | Página 2 de 17 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. | OBJETIVOS | 4 |
| 1.1. | Objetivo General | 4 |
| 1.2. | Objetivos Específicos | 4 |
| 2. | ALCANCE | 4 |
| 3. | MARCO JURIDICO Y LEGAL | 5 |
| 4. | MARCO CONCEPTUAL | 6 |
| 5. | RESPONSABILIDAD | 7 |
| 6. | RECURSOS NECESARIOS | 8 |
| 6.1 | Proceso y Talento Humano | 8 |
| 6.2 | Recursos Técnicos, Logísticos, Financieros, Físicos, Tecnológicos y Económicos | 8 |
| 6.3 | Sistema de Información | 9 |
| 7. | DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DEL LÍBANO | 9 |
| 7.1 | Medición del Servicio | 15 |
| 8. | PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA | 16 |
| 8.1 | Definición | 16 |
| 8.2 | Seguimiento | 16 |
| 9. | BIBLIOGRAFÍA | 17 |

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 3 de 17 |

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, la Administración Pública debe considerar las necesidades y las condiciones específicas de sus usuarios y contar con instrumentos, canales y recursos necesarios para relacionarse con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, concibe al ciudadano como la razón de ser, el punto de partida y la finalidad del modelo, por lo que la Administración pública debe centrar los esfuerzos en el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios para la garantía de sus derechos y la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Uno de los objetivos de la Alcaldía del Líbano, es facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que presta con atributos como celeridad, imparcialidad, transparencia, calidad y oportunidad para garantizar el cumplimiento de sus derechos y la satisfacción de sus necesidades, proporcionando información clara y completa de acuerdo a sus problemas, realidades y expectativas; haciéndolo participe en la planeación, ejecución y evaluación de la gestión, para que ejerza el control social a la administración municipal, según la Ley 489 de 1998.

Esta Política de Servicio al Ciudadano que formula y estructura la Alcaldía Municipal del Líbano, define y articula los diferentes escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado, en el acceso a la información pública, cuando adelanta trámites y otros procedimientos administrativos, cuando hace control y exige cuentas, además le permite participar y colaborar en el desarrollo de la gestión. Será liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano y por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional con el compromiso de todos los servidores de la Entidad.

Este documento establece la estructura de la Política de Servicio al Ciudadano, así: Objetivo de la política, Alcance, Marco Jurídico y Legal, Desarrollo de la política: estrategias a implementar, comunicación, evaluación y seguimiento.

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 4 de 17 |

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Establecer las condiciones propicias para mejorar la relación Estado-Ciudadano en la Alcaldía Municipal del Líbano, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad, incluyente, digna, efectiva, clara, transparente e imparcial y una fluida información facilitando su participación y control social.

1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Fortalecer las capacidades institucionales y los procesos de la Alcaldía Municipal para atender a los ciudadanos de manera cálida y efectiva en espacios adecuados de acuerdo a los componentes de la Ventanilla hacia adentro y de la Ventanilla hacia afuera.
- ❖ Proporcionar información completa, oportuna y en lenguaje claro a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención que dispone la entidad, para atender a sus requerimientos.
- ❖ Facilitar el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos, utilizando los adelantos tecnológicos, más aún con la situación actual de pandemia.
- ❖ Involucrar a los ciudadanos en las actuaciones de la entidad para que ejerza su participación y control ciudadano a los planes, programas y proyectos.
- ❖ Articular las Políticas de la Administración Municipal que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.

2. ALCANCE

La Política Pública de Servicio al Ciudadano es una política transversal a todos los procesos de la Alcaldía y aplica a los servidores que llevan a cabo acciones de atención al ciudadano, incluyendo los puntos de atención de las corregidurías.

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 5 de 17 |

3. MARCO JURÍDICO Y LEGAL

Identificar el marco Jurídico desde la Constitución Política, aporta las bases para levantar, desarrollar y hacer seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano.

Constitución Política de Colombia, Artículo 2. Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.

| NORMATIVA | EPÍGRAFE |
|--|--|
| Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 73 | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. |
| Ley 1712 de 2014 | Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. |
| Decreto 2623 de 2009 | Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano |
| Decreto 1499 de 2017 | Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos |
| Ley 2052 de 2020 | Establece disposiciones para la racionalización de Trámites |
| CONPES 3785 de 2013 | Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos. |
| Norma ISO 10001 de 2007 | Contiene orientación sobre los códigos de conducta de las organizaciones relativos a la satisfacción del cliente. Estos códigos pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de quejas y conflictos que pueden disminuir la satisfacción del cliente. |
| NTC 6047 de 2013 | Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos |

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 6 de 17 |

4. MARCO CONCEPTUAL

Una de las 18 Políticas del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión** es la Política de Servicio al Ciudadano, que forma parte de la Tercera dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, cuya finalidad es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, a través de los servicios que presta la entidad, haciendo uso de los canales con los que cuenta la entidad.

) **Conceptos Generales**

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

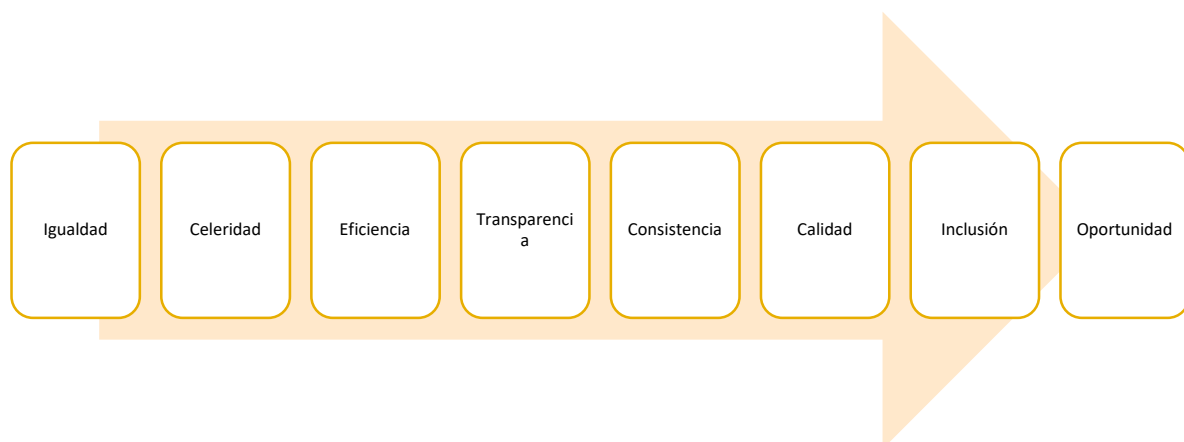
Servicio al ciudadano. Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

) **Principios**

La política de servicio al ciudadano de la Alcaldía del Líbano, se orienta bajo los principios, deberes y derechos de Atención al Ciudadano, que garantizan el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia.



| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 7 de 17 |

5. RESPONSABILIDAD

El responsable de coordinar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el Comité de Gestión y Desempeño Institucionales, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.

Se realizará seguimiento bajo la responsabilidad de un Grupo Temático de Atención al Ciudadano que será apoyo al Comité y estará conformado por los líderes de los siguientes procesos que tendrán el conocimiento, la formación y la destreza para el estudio y visto bueno a los documentos que se elaboran y diseñan antes de su aprobación por el Comité de Gestión y Desempeño, quien hará seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política, además el grupo realizará el informe de las PQRSD:

-) **Gestión Documental:** Aplicará los lineamientos, directrices y procedimientos del Manual de Correspondencia, Manual de PQRSD, y Manual de Atención al Ciudadano articulados con el Programa de Gestión Documental.
-) **Talento Humano:** Realizará la Inducción y Reinducción y los Programas de Cualificación a las personas que están en los Puntos de Atención al Ciudadano, además se realizará seguimiento a los riesgos laborales, Salud del Trabajo, Bienestar e Incentivos.
-) **Líder de Servicio al Ciudadano:** Encargado de la oficina de Atención al Ciudadano.
-) **Oficina TICS:** Encargado del proceso de sistemas de información electrónica y las estrategias del Gobierno Digital.
-) **Control Interno:** Realiza seguimiento a los Planes, Programas y Proyectos ejecutados del Proceso de Atención al Ciudadano conforme a la Ley.

Se articulará también con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

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

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 8 de 17 |

6. RECURSOS NECESARIOS

6.1 Procesos y Talento Humano

| Procesos | Compromiso |
|---|--|
| Direccionamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none">) Desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.) Monitoreo periódico a través de revisiones por la dirección.) Aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento.) Asignación de líneas de autoridad y responsabilidad. |
| Comité de Gestión y Desempeño | <ul style="list-style-type: none">) Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano.) Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano. |
| Grupo Temático de Servicio al Ciudadano | <ul style="list-style-type: none">) Presentar para aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano.) Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.) Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política.) Presentar informe al Comité de Gestión y Desempeño sobre los seguimientos. |
| Líderes de Proceso y Colaboradores | <ul style="list-style-type: none">) Implementar los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano en cada uno de los procesos institucionales. |
| Talento Humano | |
| Servidores cualificados | Servidores capacitados, formados en atención al ciudadano y además capacitados en Lenguaje Claro. |
| Secretaria de Hacienda | Aprueba presupuesto. |
| Funcionarios de Ventanilla Única y Atención al Ciudadano | Líderes y Usuarios Internos con formación en Gestión Documental y manejo de Herramientas tecnológicas |
| Líder de Atención al Ciudadano | Líder formado y capacitado en atención al ciudadano y lenguaje claro. |
| Coordinador de Oficina TICS | Manejo de Redes Sociales, Aplicativos y Sistemas de Información y Atención Itinerante. |

6.2 Recursos Técnicos, Logísticos, Financieros, Físicos, Tecnológicos y Económicos

| Recurso | Variable |
|-------------------------------|--|
| Técnicos | Mantenimiento equipos, redes y estructurado |
| | Mantenimiento de Aplicativos y Software |
| | Medición de Buzón de Sugerencia, Indicadores de Gestión y Mapa de Riesgos. |
| Logísticos | Plan y Cronograma de Reuniones del Grupo Temático de Atención al Ciudadano |
| | Seguimiento Plan Institucional de Capacitaciones – Inducción y Reinducción |
| | Seguimiento a los Planes de Mejoramiento |
| | Rutas de Atención Diferencial |
| | Socialización y publicación página web |
| Financieros | Plan de Inversión - Contratación |
| | Rubro Presupuestal Mejora y optimización |
| Físicos y tecnológicos | Garantizar la existencia de una oficina de atención al Ciudadano |
| | Señalización Braille y Lenguaje de Señas |
| | Señalización y Sistemas de Orientación Wayfinding |

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 9 de 17 |

| | |
|--|---|
| | Ramplas y Ascensores |
| | Dotaciones de Seguridad Industrial |
| | Placas de Rutas de Evacuación en Relieve |
| | Anden Local y Podotáctil |
| | Adquisición de Software y Aplicativos |
| | Líneas de Atención y Canales de Atención |
| | Servidores, equipos de cómputo |
| | Módulos de Autogestión |
| | Tecnología que permita la Comunicación y Acceso con personas en Discapacidad |
| | Sistema de gestión de PQRSD permite al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD |
| Herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales. | |

6.3 Sistema de Información

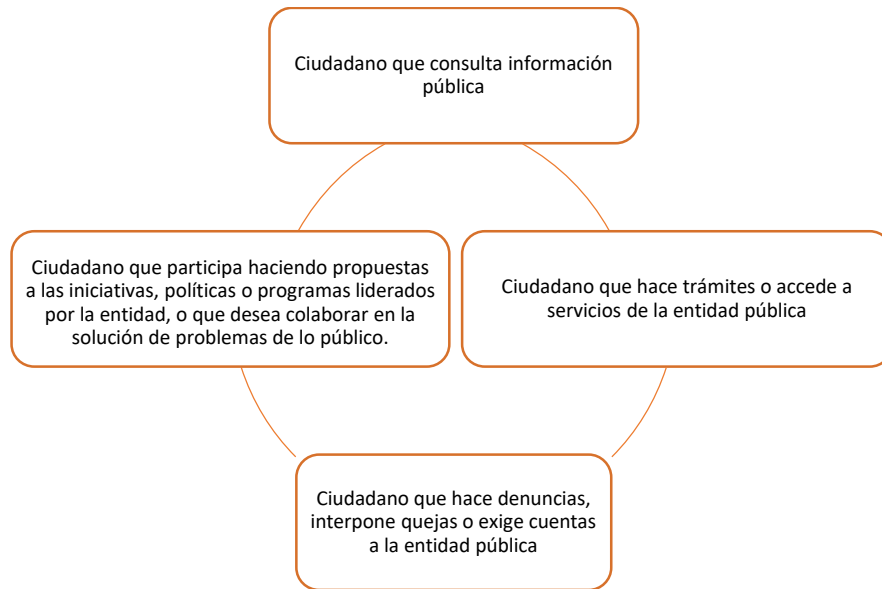
Se realizará seguimiento a los lineamientos y parametrización establecida por la Entidad a los siguientes sistemas de Información y Enlaces Nacionales: Ventanilla Única, Plataformas de Publicación de Información: FURAG, SECOP II, SUIT, y SIGEP, entre otros y Sistemas de Información Internos.

7. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DEL LÍBANO

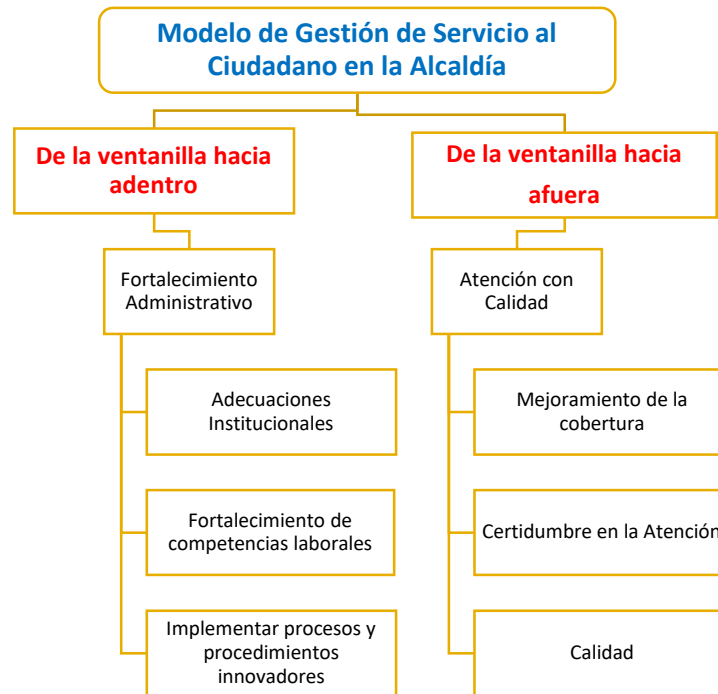
“La Alcaldía Municipal del Líbano, garantiza el acceso de los ciudadanos a sus derechos, a través de un Modelo de Gestión eficiente, con estrategias y acciones para brindar información y orientación oportuna, clara y de calidad sobre los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal, con el fin de responder a sus necesidades, realidades y expectativas promoviendo el desarrollo social y económico”

MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DEL LÍBANO

La Política de Servicio al Ciudadano, se implementará en la Alcaldía a través de una labor integral que requiere la articulación de todas las dependencias, el compromiso expreso del Alcalde, la gestión de los recursos necesarios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, su satisfacción y el acceso real y efectivo a la oferta de la Administración Municipal, mediante la gestión desde dos elementos: De la Ventanilla hacia Adentro y De la Ventanilla hacia afuera, teniendo en cuenta los escenarios en los cuales el ciudadano o grupo de valor interactúa con la Alcaldía y que son definidos por Función Pública:



De esta forma la transparencia y la integridad serán elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano.



De la Ventanilla hacia adentro

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 11 de 17 |

Estrategia: Fortalecimiento Administrativo, con el fin de mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, brindando de esta manera servicios, productos e información de excelente calidad y facilidad para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.





a. Adecuaciones físicas y tecnológicas, orientadas a brindar accesibilidad y satisfacción ciudadana, para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, efectivos y de calidad de acuerdo a la normatividad vigente y basados en las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013, para los espacios de atención presencial al ciudadano facilitando con ello la accesibilidad y disminuyendo las barreras físicas, actitudinales y comunicativas con personas en situación de discapacidad, estrategia que garantiza y asegura el ejercicio efectivo de sus derechos cuando se acerquen a los escenarios de relacionamiento con la administración municipal. Se proyectan a mediano plazo las siguientes:

- ✓ Adecuaciones en la infraestructura de la planta física.
- ✓ Ajustes en la estructura organizacional, de ser necesario.
- ✓ Implementar acuerdos, políticas, planes y acciones.

b. Fortalecimiento de competencias laborales,

- ✓ Capacitaciones para la preparación de funcionarios idóneos y competentes, con habilidades para su relación con los ciudadanos y que sean comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios.
- ✓ Promover espacios de socialización y sensibilización al interior de la Alcaldía para fortalecer la cultura de servicio.

c. Procesos y procedimientos innovadores para la prestación de servicios con calidad, mejorando la interacción con el ciudadano y los grupos de valor en todo momento y en los diversos espacios de relacionamiento para:

-  Hacer ágiles y sencillos los trámites racionalizándolos y utilizando medios tecnológicos para su accesibilidad.
-  Estandarizar reglamentos, formatos, instructivos y otros.
-  Implementar indicadores de evaluación
-  Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información. (Gestión Documental).

Es así como la Alcaldía proyecta a corto y mediano plazo las siguientes acciones:



- ✓ **Carta de Trato digno al ciudadano de la Alcaldía:** Documento con el que se cuenta y en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 12 de 17 |

- ✓ **Proceso de Servicio al Ciudadano:** Es el lineamiento detallado para proporcionar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la entidad, se proyecta a corto plazo.
- ✓ **Protocolos de Atención al Ciudadano:** Lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, con los atributos generales del buen servicio dentro de los cuales tenemos la actitud que debe adoptar el servidor en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.
- ✓ **Atención a personas en condición de discapacidad:** Lineamientos que debe contener el Manual de Atención al Ciudadano y el Manual de Atención Incluyente, que se proyectan a corto plazo.
- ✓ **Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias:** proyectado para actualizar a corto plazo con las directrices establecidas en el Manual de PQRSD que direcciona la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los ciudadanos a la Alcaldía Municipal del Líbano a través de los distintos canales de atención que se disponen de conformidad con la normatividad vigente.
- ✓ **Manual para la Administración de Veedurías Ciudadanas:** Lineamientos con directrices para la administración de veedurías ciudadanas y la forma en que se deben atender y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los veedores ciudadanos a través de los distintos canales de atención, de conformidad con la normatividad vigente.
- ✓ **Trámites y Servicios (Otros Procedimientos Administrativos-Opa):** son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es el punto de partida para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, y se debe:
 - 🌐 **Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios Institucionales:** Conforme a lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 es una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable, buscando proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública, generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes y eficaces suprimiendo o reformando los trámites,

| | | |
|--|--|----------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 |
| | | Página 13 de 17 |

procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Alcaldía que debe construir, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), proceso que está a cargo de la Secretaría Municipal de Planeación y la oficina TICS, junto con las dependencias responsables de los trámites.

-  **Difundir el Portafolio de Trámites y Servicios:** se debe difundir a la ciudadanía, usuarios y sus grupos de interés el inventario de trámites y servicios registrado en SUIT.
-  **Reporte de datos de operación de trámites y servicios:** Cuyo propósito es identificar cuáles trámites son de mayor impacto frente a la ciudadanía y priorizarlos para su racionalización.

De la Ventanilla hacia afuera

Estrategia Atención con Calidad: lograr de manera eficiente la atención a los requerimientos, necesidades y expectativas de los ciudadanos, bajo los siguientes componentes:

a. Mejoramiento de la cobertura, a través de:

- ✓ Gestión y Fortalecimiento de los canales de servicio de la entidad, aprovechando los avances en las tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ La caracterización de los ciudadanos y partes interesadas para brindar información adecuada a través de diferentes canales de forma veraz, oportuna, objetiva, accesible y efectiva en lenguaje claro para interactuar con el ciudadano, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Analizar la pertinencia de la oferta para mejorar la calidad del servicio.
- ✓ Gestión oportuna y eficiente de las peticiones, trámites y servicios para mejorar la cobertura y cumplir con las expectativas de la comunidad.

b. Certidumbre en la atención:

Lineamientos para el Acceso a la Información

- ✓ Impulsar el uso de lenguaje claro, para brindar información completa, oportuna y comprensible a los ciudadanos con el fin de facilitar el acceso a la oferta de trámites y servicios institucionales.
- ✓ La información que se presenta a los ciudadanos debe ser homogénea, a través de todos los canales de atención y debe actualizarse permanentemente.
- ✓ Se debe tener en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 14 de 17 |

- ✓ La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos estará actualizada y disponible para los ciudadanos.
- ✓ La Alcaldía del Líbano en la “**Carta de Trato Digno**” reconoce y garantiza los derechos y los deberes de los ciudadanos, especifica los horarios de atención y los canales de información disponibles para brindar el servicio aplicando los valores de Integridad y fortaleciendo las relaciones entre el Estado y los ciudadanos

Lineamientos para facilitar la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas

- ✓ Garantizar la participación ciudadana y el control social en la Administración Municipal a través de información constante, transparente y fluida sobre los resultados de su gestión, haciéndola partícipe en las etapas de planeación, ejecución, evaluación y mejora de su gestión, propiciando el control social.
- ✓ Publicar todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el ciudadano pueda participar en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Consultar a la ciudadanía para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Lineamientos de servicio al ciudadano en a la Gestión Documental

- ✓ Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
- ✓ Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.

Lineamientos de servicio al ciudadano en la Información Estadística

- ✓ La Alcaldía debe asegurar que las bases de datos de los registros administrativos y de las operaciones estadísticas estén anonimizadas.
- ✓ Todos los procesos deben cumplir los lineamientos y requisitos establecidos por el líder de la política para los procesos estadísticos y asegurar que la información estadística y la documentación de sus procesos, registros administrativos e indicadores esté actualizada, disponible y asequible para el diálogo entre el Estado, los ciudadanos y demás partes interesadas.
- ✓ Divulgar ampliamente los datos abiertos de la entidad, para las posibilidades de uso de los mismos por parte de los grupos de valor.

| | | |
|--|--|----------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 |
| | | Página 15 de 17 |

- ✓ Facilitar a los grupos de control social y veedurías ciudadanas la información estadística institucional disponible para el ejercicio de vigilancia ciudadana.

c. Calidad:

- ✓ Aplicar instrumentos para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos, y analizarlos con el fin de tomar decisiones.
- ✓ Realizar informes periódicos sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la satisfacción del ciudadano, para su seguimiento garantizando los términos y la calidad requerida.
- ✓ Realizar la publicación de los informes en el portal web de la entidad.
- ✓ La Gestión del Conocimiento y la Innovación contribuyen a la mejora de la oferta institucional para que sea adecuada a las necesidades de los ciudadanos.

7.1 Medición del Servicio

Evaluación de gestión y resultados

- ✓ La medición de la Política de Servicio al Ciudadano se realiza con la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, que busca conocer los avances de manera continua para la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos en la gestión institucional para la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los ciudadanos y los grupos de valor.
- ✓ La medición constante de la percepción y las expectativas de los ciudadanos a través de las encuestas de satisfacción, de la información depositada en los Buzones de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora para retroalimentar el desempeño institucional en cuanto al Servicio al Ciudadano.

Indicadores del Proceso de Atención al Ciudadano: Se deben construir y medir de acuerdo al Manual de evaluación para la medición de la satisfacción a ciudadano, que debe medir tiempos de espera y tiempos de respuesta e indicadores de atención al ciudadano, forma de atención, recepción, distribución y trámites de las PQRSD y demás canales de atención, entre ellos:

- ✓ Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)
- ✓ Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea
- ✓ Número de solicitudes efectuadas de forma presencial
- ✓ Número de PQR recibidas.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 16 de 17 |

La información generada debe registrarse en los formatos del SUIT por el administrador de esta herramienta conforme la periodicidad definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y será insumo trimestral para el Grupo Temático de Servicio al Ciudadano, que la Alcaldía usará para la toma de decisiones con el objeto de optimizar el manejo de los trámites.

8. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

8.1 Definición

El Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano será definido y liderado por el Grupo Temático de Servicio al Ciudadano y estará alineado al componente de Servicio al Ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia.

Los siguientes planes se articularán dentro del Seguimiento al Plan de Acción de la Política:

Plan de Acción MIPG – Atención al Ciudadano
 Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano
 Plan Institucional de Archivo PINAR
 Plan de Incentivos
 Plan de Bienestar
 Plan Institucional de Capacitaciones
 Planes de Mejoramiento
 Informe de Seguimiento a la Ley 1474 de 2011.

8.2 Seguimiento

Su seguimiento se realizará tres veces al año:

-) 30 de abril
-) 30 de agosto
-) 30 de diciembre

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DEL LÍBANO NIT: 800.100.061-0 | FO-GDC-A03-13 |
| | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 01 Página 17 de 17 |

9. BIBLIOGRAFÍA

-) MANUAL OPERATIVO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN VERSIÓN 4 MARZO DE 2021.
-) ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO, ATRIBUTOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS. DNP. PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO PNSC.
-) ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Diciembre de 2020

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|---------|---------------------|------------------------|
| 01 | Marzo de 2021 | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|------------------------------------|---|
| Grupo de Servicio al Ciudadano | Secretario de Planeación Municipal | Comité de Gestión y Desempeño Institucional |
| | | |