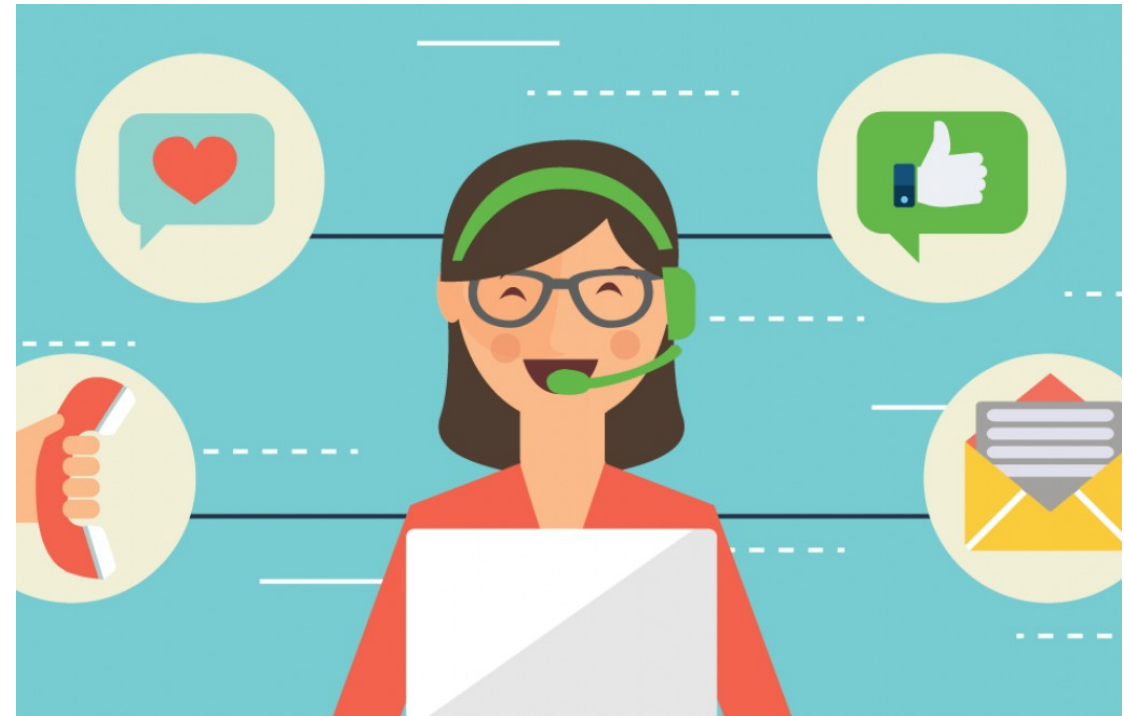


BOLETÍN NO. 1 - 2020

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



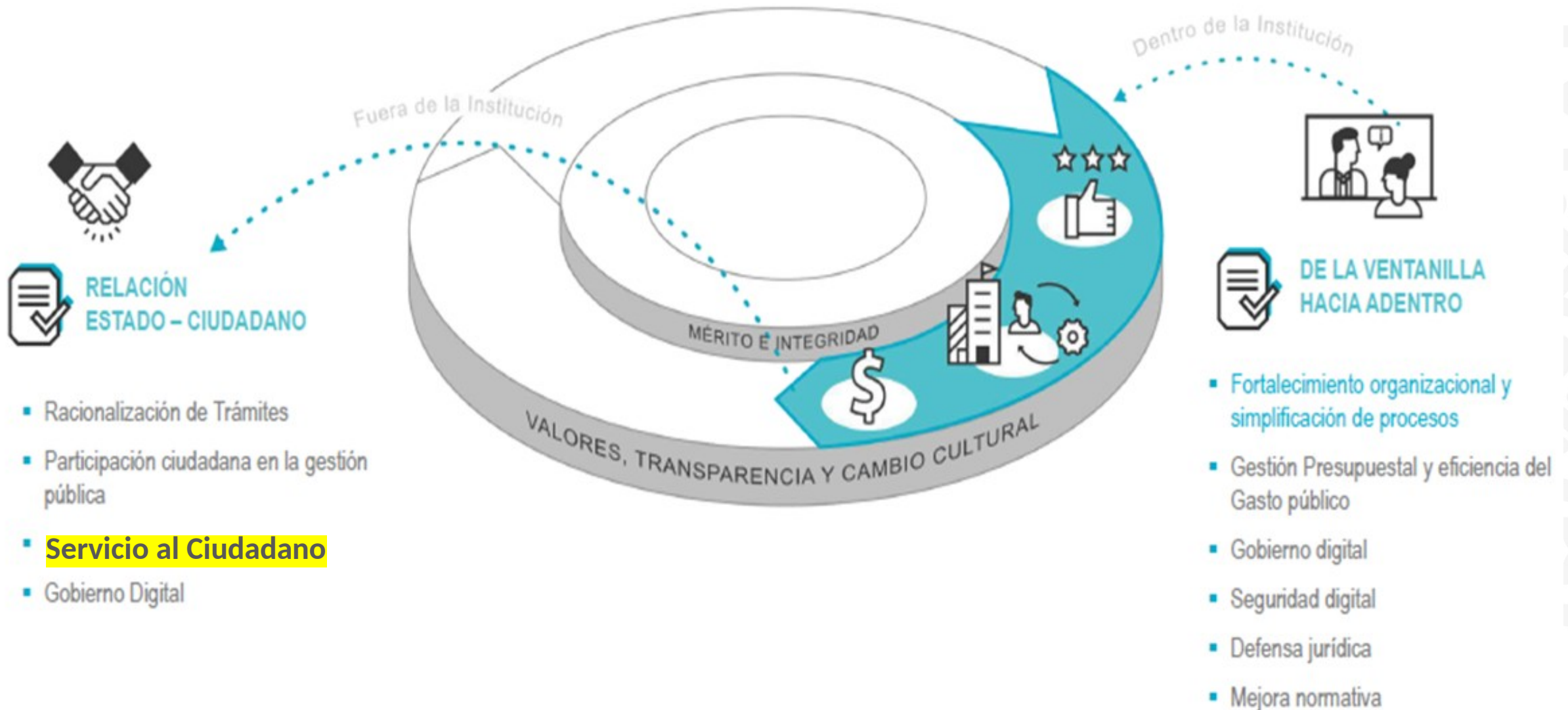
Recordemos qué es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

El **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, se define como una herramienta de gestión que busca simplificar los procesos de la entidad, haciéndolos más sencillos y eficientes, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG opera a través de la puesta en marcha de 7 dimensiones, cada una de ellas funciona de manera articulada e intercomunicada, en ella se agrupan las 18 políticas de gestión y desempeño institucional, que permiten que el Modelo se implemente de manera adecuada.



La política de Servicio al Ciudadano pertenece a la Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados



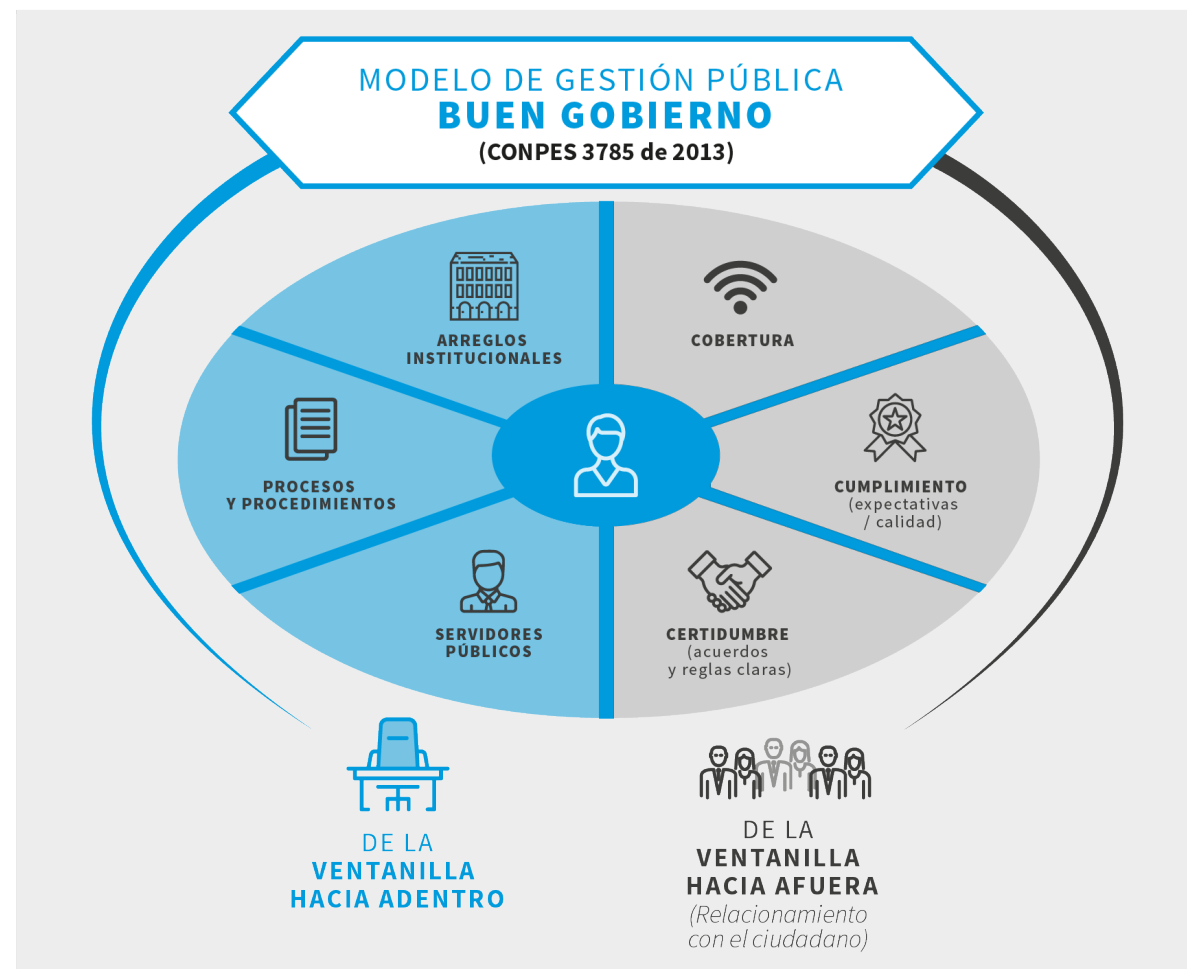
¿Cuál es el objetivo de la política de Servicio al Ciudadano?



La política de Servicio al Ciudadano tiene por objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales, enmarcado en los principios de **información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad**, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Marco regulatorio de la política de Servicio al Ciudadano

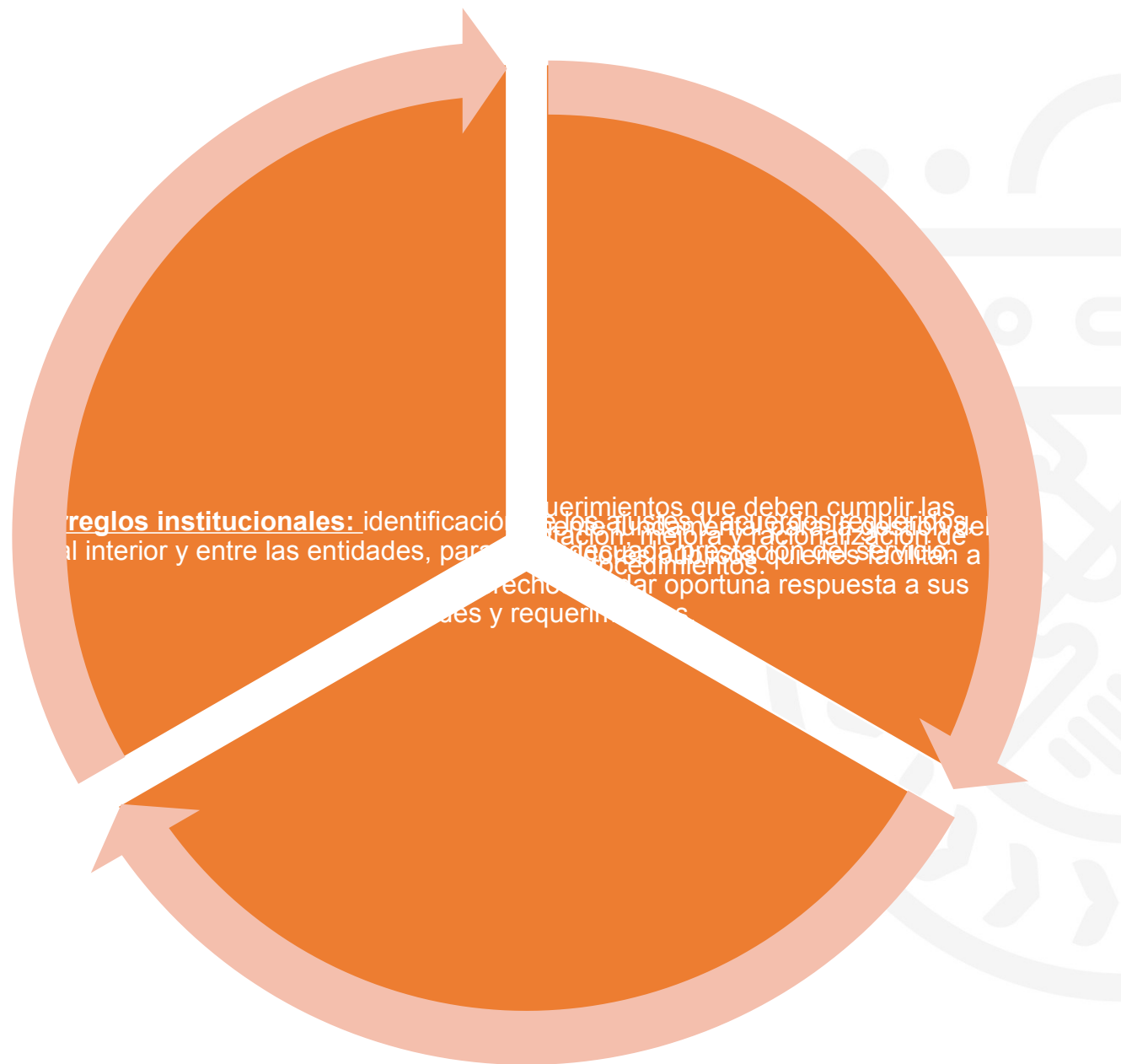
La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos **de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera**.



Componentes de la política de Servicio al Ciudadano

De la ventanilla hacia adentro

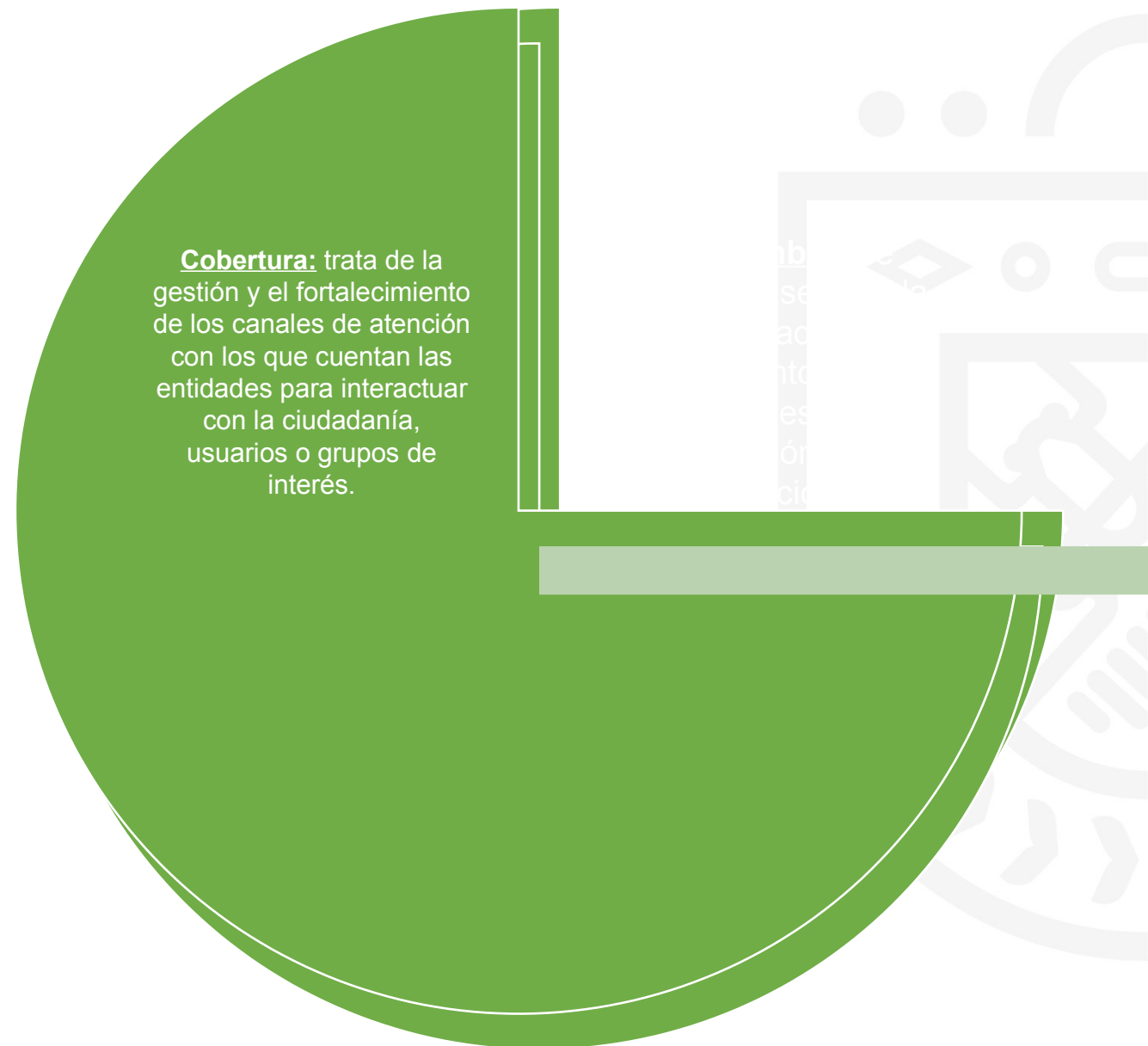
hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad.



Componentes de la política de Servicio al Ciudadano

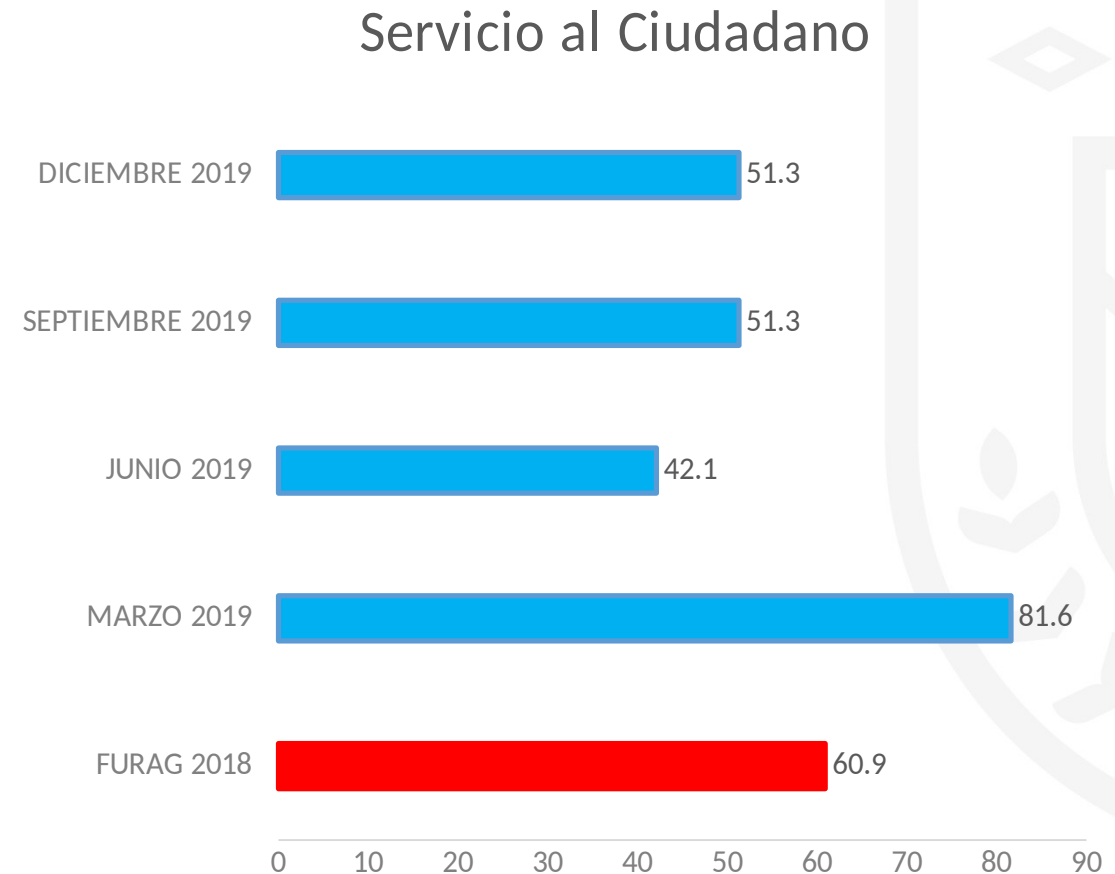
De la ventanilla hacia afuera

hace referencia a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos.



¿Cómo avanza la política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía de Pereira?

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la **Oficina de Servicio al Cliente** es la encargada de realizar la evaluación y el seguimiento trimestral de la política, por medio de las herramientas internas como son el autodiagnóstico y el plan de acción. En el gráfico se evidencia el comportamiento de la política de Servicio al Ciudadano durante el año 2019, información que se compara con la calificación obtenida en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.



El logro principal de la política de Servicio al Ciudadano en la Administración Municipal es la implementación y el fortalecimiento de los canales virtuales, por medio de las siguientes herramientas:



Chat en línea, ubicado en la página de inicio de la Alcaldía de Pereira www.pereira.gov.co, con atención de lunes a viernes 08:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 05:00 p.m. (exceptuando días festivos).



Para ingresar a la herramienta de PQRS, visite http://saia.pereira.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php



Retos de la política de Servicio al Ciudadano en la Administración Municipal

✓ Fortalecer los canales presenciales de atención a ciudadanos y usuarios.

✓ Horarios extendidos y puntos multifuncionales de atención, centralizando canales y facilitando el acceso a los ciudadanos; al tiempo que se minimiza el impacto de ingreso a las instalaciones del nivel central.

✓ Buscar enlace de la atención en todas las dependencias y comenzar a desarrollar las herramientas de servicio al ciudadano.



Desde la Dirección SIG siempre estamos dispuestos a acompañarlos para lograr la efectiva implementación del Modelo en la Administración Municipal.

En conclusión, esta política permite entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, del compromiso expreso de la Alta Dirección y de la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Contacto:

Dirección Sistemas Integrados de Gestión 4° piso

Teléfono: 3248046