



Política de Servicio al Ciudadano



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

EL MIPG ES UNA MARCO DE REFERENCIA PARA:



DERECHOS
PROBLEMAS
NECESIDADES
COMUNIDAD



GENERAR RESULTADOS
Que atienda los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los Ciudadanos con integridad y calidad en el servicio

MIPG es en sí mismo un modelo de gestión de calidad ya que se fundamenta en generar resultados que satisfagan las necesidades y atiendan los problemas de los ciudadanos. Es en torno a estos resultados que deben girar todas sus actuaciones y decisiones.



Marco normativo de MIPG



DEL EJE

Componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

DECRETO 288 DE 2018

1. INSTITUCIONALIDAD DE MIPG EN LA ALCALDÍA DE PEREIRA Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS.

**ADOPCIÓN
MIPG**

**COMITÉ MUNICIPAL
GESTIÓN Y
DESEMPEÑO (ART 5.)**

**COMITÉ INSTITUCIONAL
GESTIÓN Y
DESEMPEÑO (ART 8.)**

- Alcalde
- Secretarios de Despacho.
- Gerentes entes descentralizados.

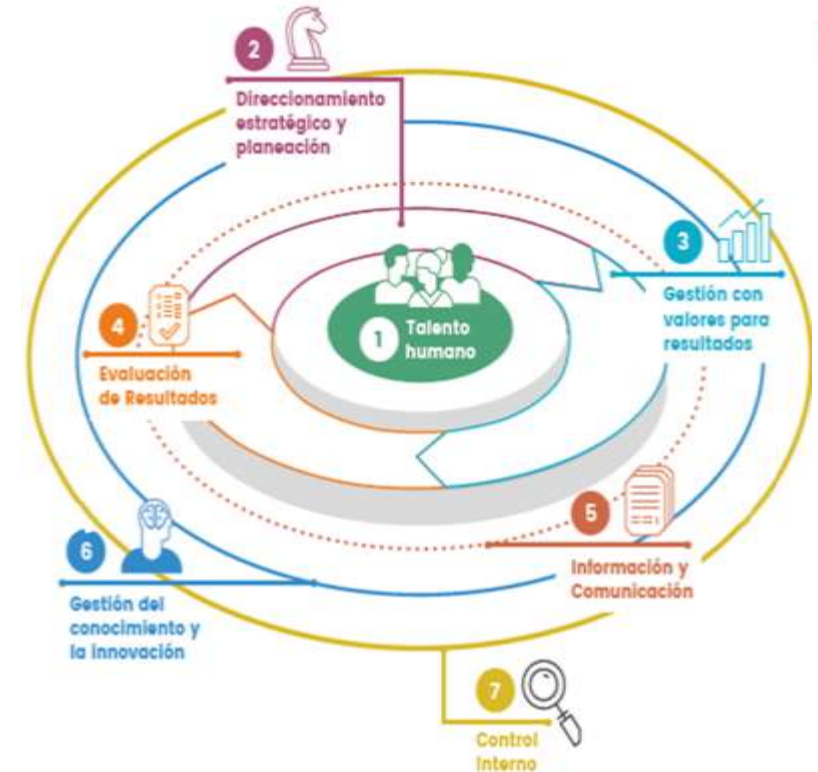
- Subsecretarios.
- Directores.
- Profesionales Especializados Gestión Documental y Servicio al Cliente.

A
udad

CAPITAL DEL EJE

- **Dimensión 1: Talento Humano**
 - Gestión Estratégica del Talento Humano
 - Integridad
- Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación**
 - Planeación Institucional
 - Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
 - Compras y Contratación Pública
- Dimensión 3: Gestión con Valores para el Resultado**
 - Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
 - Gobierno Digital
 - Defensa Jurídica
 - **Servicio al Ciudadano**
 - Racionalización de Trámites
 - Participación ciudadana en la Gestión Pública
 - Seguridad Digital
 - Mejora Normativa
- Dimensión 4: Evaluación para el Resultado**
 - Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- Dimensión 5: Información y Comunicación**
 - Gestión Documental
 - Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción
 - Gestión de la Información Estadística
- Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación**
 - Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Dimensión 7: Control Interno**
 - Control Interno

2. OPERATIVIDAD DE MIPG



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

3. MEDICIÓN

Interna

- **Por medio de la herramienta de autodiagnóstico**, que permite a cada entidad pública desarrollar su propio ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura MIPG.
- Esta herramienta podrá ser utilizada en el momento en que cada entidad lo considere pertinente, sin implicar esto reporte alguno tanto a Función Pública como a otras instancias del gobierno o de organismos de control. A través de la aplicación de la herramienta, las entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia, de forma que puedan establecer el **plan de acción** respectivo.

Externa

- **El Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG**, es la herramienta de Medición del Desempeño Institucional, es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

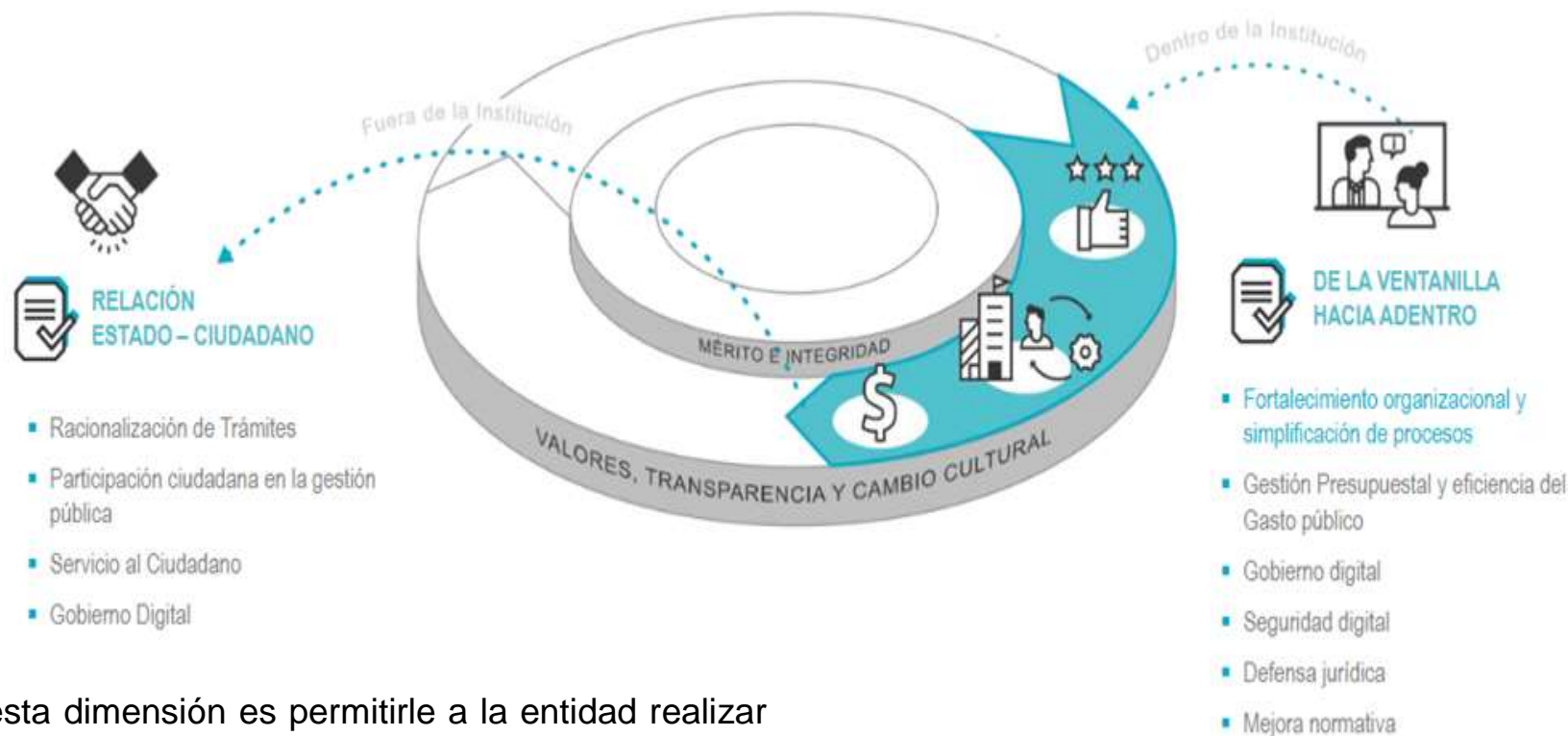
CAPITAL DEL EJE



Política de Servicio al Ciudadano

Dimensión 3

Gestión con valores para resultados



El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano

Objetivo



garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Objetivos específicos

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Promover la implementación de la política con el enfoque territorial que permita a las entidades del orden nacional conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte del país.
- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano

Objetivos específicos

➤ Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con las entidades de la Administración Pública Nacional y Territorial.

➤ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.

➤ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

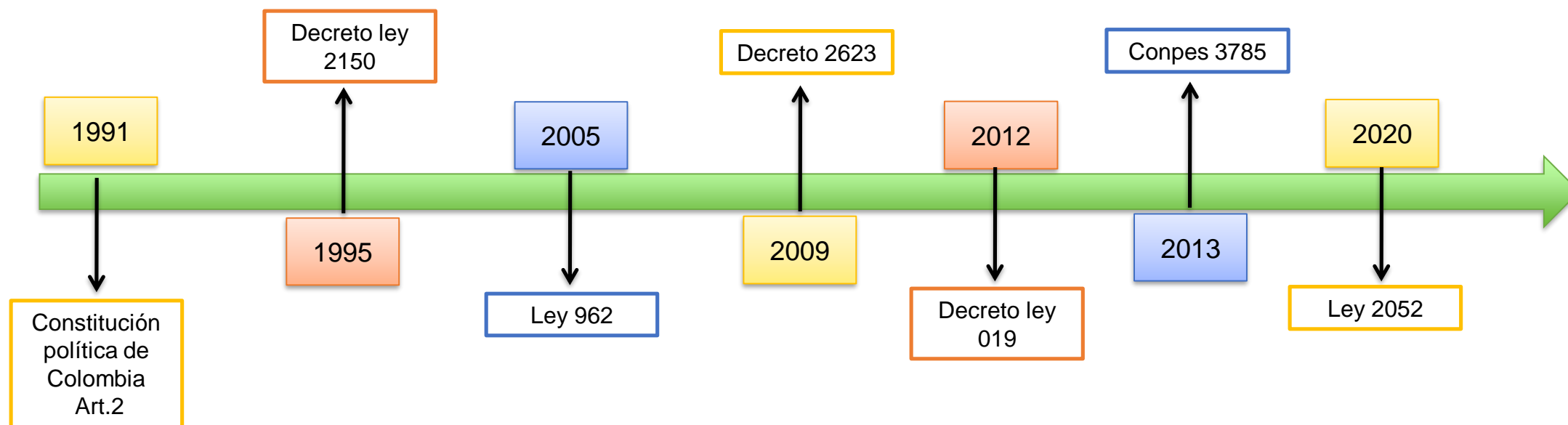
➤ Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Normativa Política de Servicio al Ciudadano



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Medición de la política de Servicio al Ciudadano

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Alcaldía de Pereira ha asignado el liderazgo de la política de Servicio al Ciudadano a la Oficina de Servicio al Cliente de la Secretaría de Gestión Administrativa, por lo tanto, es la encargada de reportar la medición que se realiza trimestralmente por medio de las herramientas internas que son autodiagnóstico y plan de acción, así como, la información al FURAG de forma anual, la cual es la herramienta externa de medición.



Logros de la política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía de Pereira

✓ Durante el año 2020, periodo en el que se afrontó la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, la Oficina de Servicio al Cliente continuó brindando atención a la ciudadanía y a sus grupos de valor, fortaleciendo los canales virtuales, como son:

Chat en línea

Correo Electrónico: contactenos@pereira.gov.co

Sistema de PQRSD: http://saia.pereira.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php

✓ Mejoramiento en los indicadores del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través del reporte oportuno de las herramientas de medición internas (autodiagnóstico y plan de acción), de manera trimestral.

✓ Se han adelantado, durante la vigencia 2021, mesas de trabajo con la Secretaría de las TIC, dependencia que lidera las políticas de Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gobierno Digital, que son transversales a la Administración Municipal, con el objetivo de integrar los requerimientos de MIPG y ofrecer a la ciudadanía una atención de calidad, resolviendo sus requerimientos desde el primer contacto.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Logros de la política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía de Pereira

✓La política de Servicio al Ciudadano, se encuentra priorizada en el Convenio Interadministrativo No. 209 de julio de 2020, suscrito entre la Alcaldía de Pereira y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el marco del cual se han llevado a cabo jornadas de acompañamiento y asesoría, en temas como Lenguaje Claro, Oficina Relación Estado – Ciudadano, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entra otras.

✓Se reporta de manera trimestral, el informe de PQRSD, a la Oficina Asesora de Control Interno, a fin de identificar aquellas dependencias con mayor número de peticiones, así como las solicitudes pendientes por respuesta, con el propósito de generar estrategias y acciones correctivas, que mejoren los índices de satisfacción del cliente externo.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Retos de la política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía de Pereira

- Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población en condición de discapacidad auditiva, visual, cognitiva, mental, física, entre otras, teniendo en cuenta las falencias que actualmente se afrontan en temas de infraestructura en el Edificio Palacio Municipal.

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC, mecanismos de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos, en torno al servicio al ciudadano, la importancia del lenguaje claro y la comunicación asertiva de modo que la entidad pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus trámites, servicios, programas, proyectos e informar sobre sus acciones a través de la vinculación de sus grupos de valor en ejercicios participativos y transparentes.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Retos de la política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía de Pereira

- Disponer de horarios adicionales o extendidos y puntos multifuncionales de atención, descentralizando el servicio al cliente, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios ofertados por la entidad, disminuyendo el flujo de usuarios al interior del Edificio Palacio Municipal.
- Generar una mesa interna de trabajo, integrada por enlaces de cada uno de los subprocesos que componen la Administración Municipal, que se reúna de manera periódica y en la que se revisen temas transversales, mejorando la interacción con la ciudadanía.
- Escalar la solicitud a la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación para que el área encargada implemente las mejoras requeridas en el aplicativo de radicación de PQRSD, respecto a las estadísticas que desde allí se podrían generar, que le apunten a definir acciones de mejora o correctivas, evitando los reprocesos y las solicitudes sin contestación o con respuestas extemporáneas.



PEREIRA
Gobierno de la Ciudad

CAPITAL DEL EJE

Desde la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, siempre estamos dispuestos a acompañarlos para lograr la efectiva implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Administración Municipal.

*Dirección Sistemas Integrados de
Gestión*
sistemasintegrados@pereira.gov.co

