

# Política

## DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dimensión: gestión con valores para resultados.



### Logros de la Política de Servicio al Ciudadano:

- 1 Durante el año 2020, período en el que se afrontó la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, la Oficina de Servicio al Cliente de la Alcaldía de Pereira, 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](mailto:contactenos@pereira.gov.co)
- ✓ Sistema de PQRS: [http://saia.pereira.gov.co/pqr/adicionar\\_pqrs.php](http://saia.pereira.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php)

A partir del mes de octubre de 2021, se ha restablecido la atención presencial, a través del punto de información ubicado en el primer piso del edificio Palacio Municipal y se reactivó el buzón de PQRS, para que la ciudadanía pueda tramitar sus solicitudes de manera presencial, por medio del diligenciamiento del formulario físico, que es revisado de manera semanal por la Oficina de Servicio al Cliente, quien a su vez, direcciona los requerimientos recibidos a las dependencias que correspondan.

- 2 Durante esta vigencia, se está trabajando en conjunto con la Secretaría de las TIC, dependencia que lidera las políticas de Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Gobierno Digital y Seguridad Digital, con el objetivo de integrar los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y ofrecer a la ciudadanía una atención con valor público.
- 3 Dado que la política de Servicio al Ciudadano, fue priorizada en el convenio No. 209 de 2020, suscrito entre la Alcaldía de Pereira y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se ha recibido asesoría y acompañamiento permanente en temas como Lenguaje Claro, Oficina Relación Estado - Ciudadano, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, los cuales se están ajustando e implementando, de acuerdo a la realidad de la Administración Municipal y a los lineamientos del DAFP.
- 4 Se socializa de manera trimestral, el informe de PQRS con la Oficina Asesora de Control Interno y los Secretarios de Despacho, para 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. Dicho informe es publicado con la misma periodicidad, en la página web de la Alcaldía de Pereira, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## Retos de la política:

- 1 Implementar mayores 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 fallencias que actualmente se afrontan en temas de infraestructura en el Edificio Palacio Municipal, entre ellas la señalización y la atención preferencial.
- 2 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.
- 3 Fortalecer la oficina de Servicio al Cliente, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2052 de 2020, por medio de la integración de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano, en una sola dependencia que funcione de manera estratégica, de cara a la ciudadanía.
- 4 Sensibilizar a los enlaces delegados por cada subproceso, en el tema de Lenguaje Claro, para que los formatos, guías, manuales y procedimientos en general, que se manejan al interior de la Administración Municipal - Nivel Central, sean rediseñados con base a dicha metodología, mejorando la comunicación con la ciudadanía y promoviendo la transparencia en sus actuaciones.



**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

**mipg**