

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

2020

¿QUÉ ES?

La política del servicio al ciudadano es una guía que garantiza una atención de calidad para todos los habitantes y es incluyente para cualquier grupo de personas. Por ejemplo incluye a personas con discapacidad, vulnerables y a la vez permite prestarles servicios tales como:

- Información
- ayuda con trámites
- Solicitudes,. peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por actos de corrupción.



OBJETIVO GENERAL

Brindar herramientas para facilitar y mejorar el acceso a servicios; trámites y productos que brinda la institución, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas de los ciudadanos del municipio de Dosquebradas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las bases para implementar el modelo de servicio al ciudadano.
- Determinar la importancia del seguimiento a la gestión del servicio al ciudadano.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL BUEN SERVICIO EN CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

- Siempre que la ciudadanía solicite información, orientación o asistencia esto deberá estar relacionado con los servicios que ofrece la institución.
- El buen servicio está definido con el objetivo de satisfacer a quien lo recibe.
- Las deficiencias en la cualificación específica del talento humano son otro aspecto que está relacionado con el buen servicio al ciudadano.



ELEMENTOS PARA NO OLVIDAR QUE AYUDAN A BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO DEL IDM

**1. PROTOCOLOS Y HERRAMIENTAS ENFOCADOS
EN EL SERVICIO AL CIUDADANO**



**2. CAPACITACIÓN CON ENFOQUE DE
FORMACIÓN POR COMPETENCIAS**



**3. LA ESTRATEGIA DEBE ESTAR ENCAMINADA
A LA SENSIBILIZACIÓN AL SERVIDOR PÚBLICO
EN MATERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

RESPONSABLES DE LAS ESTRATEGICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER NIVEL

1 COMITÉ DIRECTIVO



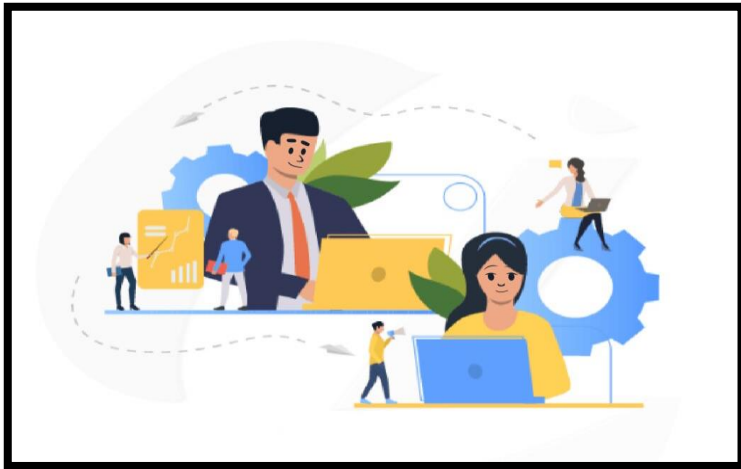
2. SUBDIRECCION DE PLANEACION



3. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO



4. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES



Municipio de
Dosquebradas



RESPONSABILIDADES DEL SEGUNDO NIVEL

1. CADA UNA DE LAS SUBDIRECCIONES

- ✓ Caracterizar el ciudadano.
- ✓ Diseñar la prestación del servicio y trámites de acuerdo con las políticas gubernamentales.
- ✓ Determinar mecanismos de acceso a los servicios, trámites y programas.
- ✓ Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con la estrategia de servicios y lineamientos gubernamentales.
- ✓ Facilitar el acceso del ciudadano a la entidad de acuerdo con sus necesidades, sus derechos y deberes.
- ✓ Administrar los canales de servicio según la normativa vigente y la competencia de la Entidad.
- ✓ Ejecutar mecanismos de participación del ciudadano sobre servicios y trámites de acuerdo con sus derechos y la estrategia de servicio.

RESPONSABILIDADES DEL SEGUNDO NIVEL

1.FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS COMO PERSONAL DE APOYO

- ✓ Identificar las necesidades y características del ciudadano de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Determinar las particularidades del servicio y trámites teniendo en cuenta los resultados de la caracterización y las responsabilidades de la entidad.
- ✓ Establecer los niveles y acuerdos de servicio de los procesos y las áreas de la entidad según los lineamientos gubernamentales.
- ✓ Aplicar los estándares, protocolos, procedimientos y requisitos de prestación de servicios.
- ✓ Fijar canales de interacción con el ciudadano de conformidad con criterios de accesibilidad, ciclo de servicio y lineamientos gubernamentales.



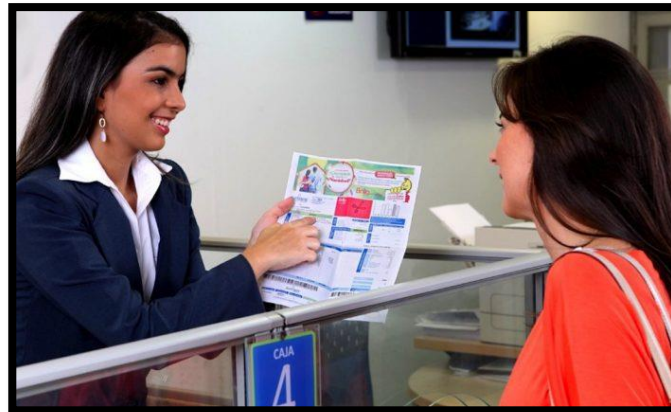
CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Atención telefónica



Página web del IDM

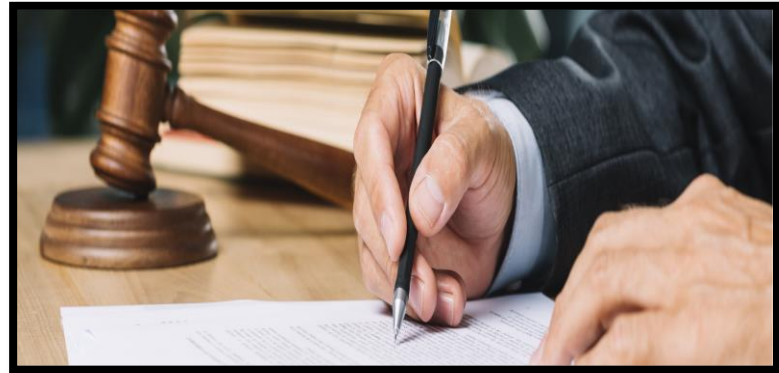


Atención presencial



- ✓ Coordinar acciones, estratégicas de servicio al ciudadano teniendo en cuenta dependencias de la entidad.
- ✓ Efectuar acciones de cooperación interinstitucional en pro de la buena atención del ciudadano.
- ✓ Coordinar la operación de los canales de recepción e información de servicios, tramites, programas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias (PQRSFD) teniendo en cuenta las necesidades del ciudadano.
- ✓ Promover en el ciudadano el uso de canales de servicio habilitados por la entidad según sus necesidades y características particulares.
- ✓ Fomentar el uso de mecanismos de participación del ciudadano de acuerdo con sus derechos y deberes de la entidad.

NORMATIVIDAD



Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 2. “Son fines esenciales del estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Documento CONPES 3785 de 2013.

Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.



Municipio de
Dosquebradas



IDM





Municipio de
Dosquebradas

MUCHAS GRACIAS

