



**Todos Somos Ciudadanos**

**Línea Estratégica / Programa / Producto / Proyecto / Descripción**

<b>INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"</b>
<b>Gobierno con calidad</b>
<b>Estrategia de integridad y transparencia en la entidad</b>
<b>Todos Somos Ciudadanos</b>
Mejorar el indicador de transparencia con el desarrollo de estrategias y mecanismos que les faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a tramites y gestionar los requerimientos de los ciudadanos

Proyecto	Asignado Apropriación Definitiva	Ejecutado Registro Presupuestal	% Eficiencia	Responsable
Todos Somos Ciudadanos	\$ 73.192.375,37	\$ 73.192.374,73	100%	Asesoría Administrativa

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda

Mediante Resolución 372 de 2020 se conformó el Comité de Relación Estado Ciudadano y se designó al Asesor Administrativo como presidente del Comité, todo esto con el objeto fortalecer las estrategias y lineamientos dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para garantizar la prestación de un servicio eficiente, ágil y oportuno.

A la fecha se han adelantado tres mesas de trabajo así:

- Acta 01 del 8 de enero de 2021
  - Contextualización del Comité Relación Estado Ciudadano a Secretario TIC

- ✓ Análisis de Seguimiento al Plan de Gestión Territorial, Presentación de Cronograma de Actividades inmediatas de cada dependencia integrante del Comité
- Acta 02 del 24 de febrero de 2021
    - ✓ Codificación de Oficios y Circulares consecutivos único y firmas autorizadas a cargo de la Asesoría Administrativa del Despacho del Alcalde
    - ✓ Determinación y aprobación de los Recursos del Servicio de Atención al Ciudadano SAC a cargo de la Asesoría Administrativa del Despacho del Alcalde por un valor \$100.000.000 para la compra de recursos tecnológicos que fortalezcan la oficina de Atención al Ciudadano y \$35.000.000, para la contratación de una persona que va a ejercer las funciones del manejo estadístico.
    - ✓ Presentación de los nuevos lineamientos de la Estrategia Territorial de Archivo General de la Nación a cargo de la Dra. Ana Edilia Castaño, Asesora de la Estrategia Territorial del Archivo General de la Nación.
- ✓ A través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Acuerdo Marco No. CCE-925-AMP-2019 ya se adquirió 10 computadores, 10 licencias de Office y 3 Impresoras Láser por valor de \$63.192.374.



Contratación del Estadístico para fortalecimiento de los Informes de Seguimiento del Servicio y Atención al Ciudadano. Contrato de Prestación de Servicios No. 2021-2568 por valor de \$10.000.000

3. Acta 03 del 28 de Julio de 2021  
Presentación de la carpeta ciudadana – Socialización y aprobación del protocolo de Servicios al ciudadano
4. Acta 04 del 30 de agosto de 2021  
Presentación del Análisis del Autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano.  
Aprobación de la Declaración de la Política, objetivos y alcance.
5. Acta 05 de 23 de noviembre de 2021  
Informe de Estado de PQRSD del Departamento Administrativo de Planeación; Aprobación de la actualización de la Carta de Trato Digno; Socialización y aprobación del documento de la Política de Servicio al Ciudadano

### **Política de Servicio al Ciudadano**

*El Municipio de Armenia, en su nivel central, en su cumplimiento de sus deberes institucionales y legales, se compromete a identificar y caracterizar sus grupos de valor, con el fin de determinar sus necesidades y expectativas, para establecer sus estrategias y lineamientos dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para garantizar la prestación de un servicio eficiente, ágil y oportuno.*

En atención a los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se han adelantado las siguientes actividades en pro de mejorar la atención al Ciudadano.

### **Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano**

Se realizó la actualización del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano el cual fue socializado y aprobado por el Comité de Relación estado Ciudadano; Acta 03 del 28/07/2021; Documento M-DF-PSC-001 V2 del 10/08/2021

### **Caracterización de los grupos de valor**

Mediante Circular 12 del 10/06/2021, se solicitó a las Dependencias, identificar e informar los grupos de valor con los que interactúa el proceso.

Se solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública la asistencia Técnica en el tema de Caracterización, la cual se realizó con todos los enlaces de los procesos del SGI-MIPG de la Alcaldía. Circular 17 del 29/06/2021.

En comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 6/08/2021 el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional solicitó la designación de los enlaces por cada dependencia para conformar el equipo de caracterización; Solicitud que fue reiterada mediante Circular 146 del 08/09/2021 para ser consolidado por la Asesoría Administrativa del Despacho del Alcalde con fecha de entrega del 20/09/2021

### **Talento Humano que tiene relación directa con el Ciudadano**

Se realizó un primer diagnóstico del talento humano de planta y/o contratista de 9 dependencias que tiene relación directa con el ciudadano; Dichos resultados fueron socializados ante el Comité Relación Estado Ciudadano. Acta 04 del 30/08/2021; Identificando la necesidad de fortalecer a este personal en la forma de atender al Ciudadano.

DEPENDENCIA	No DE SERVIDORES PÚBLICOS	PERSONAL DE PLANTA	CAPACITADO	CONTRATISTA	CAPACITADO	% CAPACITADO
<b>2. SECRETARÍAS DE DESPACHO</b>						
2.1 GOBIERNO Y CONVIVENCIA	8	4	0	4	0	0%
2.2 SOCIAL	1	0	0	0	0	0%
2.3 SALUD	5	1	1	4	0	20%
2.7 TRÁNSITO	77	62	1	15	0	1%
2.8 SECRETARIA TIC	17	1	0	16	0	0%
<b>3. DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
3.3 HACIENDA	18	5	0	13	0	0%
3.4 BIENES Y SUMINISTROS	1	1	1	0	0	100%
3.6 CONTROL INTERNO	2	0	0	2	0	0%
3.7 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>2%</b>

Se adelantaron unas mesas de trabajo de forma personalizada, entre el 8 y 25 de noviembre de 2021, con cada una de las dependencias en el cual se estableció un informe del talento humano asignado a cada uno de canales de atención de las dependencias que tienen relación directa con el ciudadano.

### Capacitaciones Personal de Relación Directa con el Ciudadano en situación de Discapacidad.

Se solicitó a las siguientes entidades el apoyo, para capacitar y asesorar a Servidores Públicos en Atención a Personas en Situación de Discapacidad

**Min Cultura.** Se solicitó su apoyo en la atención a grupos en condición de discapacidad y grupos étnicos. No ha contestado

**SENA.** Informa que solo tiene disponible los cursos de Servicio al Cliente y Atención y Servicio al Cliente, pero no es específico a personas en situación de Discapacidad.

**INSOR (Instituto Nacional para Sordos).** Informa la cotización de los programas de capacitación vigentes.

**INCI (Instituto Nacional para Ciegos).** Informa la programación de capacitaciones vigentes.

**ESAP (Escuela Superior de Administración Pública).** Informa que no tiene capacitaciones disponibles sobre atención a Personas en Situación de Discapacidad.

**Secretaría de Educación Municipal (Lenguaje de Señas).** La profesional Universitario Líder de la oficina de Atención al Ciudadano se encuentra gestionando una capacitación con la Secretaría de Educación en lenguaje de Señas.

El anterior informe fue socializado ante el Comité de Relación estado Ciudadano el 30/08/2021, en el cual se discutió la posibilidad de gestionar los recursos para capacitar al personal de Atención directa con el Ciudadano de la Administración con los programas ofrecidos por el INSOR.

Se gestionó una capacitación de forma virtual con el INCI, a los funcionarios que tienen relación directa con el Ciudadano el día viernes 17 de diciembre de 2021.

### Actualización de información de interés para el usuario en la Página Web de la Administración

Mediante oficios AM-PGG-ADD-272 del 4 de mayo 2021 y AM-PGG-AAD-474 del 17 de septiembre de 2021, se ha solicitado a la Secretaría TIC, la actualización de información de interés para los ciudadanos, dando cumplimiento igualmente a la Ley de Transparencia.

Se reitera mediante oficio 2021-OF-2188 del 13 de diciembre de 2021 a la Secretaría TIC la actualización de la página web del Municipio.

### Diagnóstico de los Canales de Atención al Ciudadano

Se adelantó un diagnóstico del Estado actual de los canales de Atención disponibles para la atención al Ciudadano. Circular 24 del 9/09/2021.

Se actualizo la Carta de Trato Digno.

## Portafolio de Servicios

Por medio de la Circular 003 del 17 de febrero de 2021, se reiteró la entrega del listado de los trámites a los procesos misionales de la entidad, informando cuales seguían vigentes y cuales han sufrido modificaciones de acuerdo al Plan de Desarrollo 2020 – 2023; siendo necesario para esto el diligenciamiento por parte de dichos procesos de la matriz R-AM-SGI-053 MATRIZ PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL V1, documentando los requisitos de cada uno de ellos para que estos sean publicados y/o actualizados en el enlace <http://armenia.gov.co/tramites-servicios-y-ofertas-por-dependencias>.

Mediante Circular 007 del 29/03/2021, se convocó a los procesos misionales a una mesa de trabajo que se realizó el 6 de abril de 2021 con la finalidad de avanzar en la publicación del Portafolio de Servicios en la página web de la Alcaldía y temas referentes al Sistema de Gestión.

Mediante Circular 21 del 10/08/2021, se han realizado 9 mesas de trabajo de forma personalizada con los procesos misionales, con el objetivo de verificar el estado de actualización de trámites, servicios y ofertas ofrecidos a la ciudadanía, para su posterior actualización en página web dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Se adelantaron unas mesas de trabajo de forma personalizada, entre el 8 y 25 de noviembre de 2021, con cada una de las dependencias en el cual se revisó el listado de los tramites, servicios y Ofertas de acuerdo a su competencia.

Se remitió a la Secretaría TIC mediante oficio 2021-OF-1744 del 25 de noviembre de 2021 la Solicitud de Actualización de los Tramites, Servicios y Ofertas en la Página Web del Municipio y al Departamento Administrativo de Planeación mediante oficio 2021-OF-1745 del 25 de noviembre de 2021, el listado de Observaciones para actualización en el SUIT.

## Medición de Satisfacción del Servicio de Atención al ciudadano

Se adelantó un informe parcial de los registros administrativos de Medición de Satisfacción del Servicio de Atención al ciudadano del 4 de enero al 27 de julio de 2021, informe en el cual se establece una primera interpretación cuantitativa y cualitativa de los resultados obtenidos en el análisis de las encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

Evidenciando la no existencia de encuestas virtuales contestadas por los ciudadanos. Lo que indica que la plataforma de la Intranet, no es el mejor medio para la difusión de estas encuestas, dificultando el trabajo de caracterización y medición de satisfacción el usuario. Convirtiendo esto en una oportunidad de mejora de los procesos de medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio que brinda cada una de las dependencias de la Alcaldía de Armenia.

También se hace necesario ligar variables de caracterización a la encuesta de satisfacción vigente de modo que estas permitan identificar los niveles de cumplimiento en el servicio y atención, como mínimo, por edades y géneros de las personas que se acercan a la oficina de atención al ciudadano, con la finalidad de conocer poblaciones mayormente significativas, hacia las cuales podemos direccionar nuestros esfuerzos que impacten la calidad del servicio prestado por el Centro Administrativo Municipal.

Se adelanto un informe parcial de los registros administrativos de Medición de Satisfacción del Servicio de Atención al ciudadano entre el 09 de agosto y el 29 de octubre del 2021 .

En el proceso de análisis de la información recolectada se identificó que el tipo y la técnica de muestreo para la recolección de la información sigue siendo deficiente puesto que no fue posible obtener encuestas aplicadas en dependencias como Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia o de la Secretaría de Educación municipal. Esto se traduce en una ausencia de información en el proceso de medición de satisfacción del usuario



considerando que estas dependencias atienden una gran cantidad de público continuamente.

