

INFORME POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN:

La Secretaría General como líder del Proceso de Servicio al Ciudadano, ha venido aplicando desde año 2020, la herramienta de autodiagnóstico con el propósito de conocer el estado de avance de la Política de Servicio al Ciudadano, así como aquellos aspectos en los cuales la entidad debe enfocar sus esfuerzos para avanzar significativamente en dicha política.

La Política de Servicio al Ciudadano se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) a través del Modelo del servicio al Ciudadano, que establece dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, las cuales se desarrollan mediante seis componentes:

Desde la ventanilla hacia dentro:

1. Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública, en otras palabras, es cumplir con los principios fundamentales de la Gestión pública, se requiere de una organización administrativa eficiente bajo un direccionamiento estratégico.
2. Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.
3. Optimización de procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades

Desde la ventanilla hacia fuera:

1. Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional, a través del mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica.
2. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, logrando mejores resultados en la satisfacción del servicio.
3. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos, a través de un trabajo colaborativo entre el Estado y los Ciudadanos.

El Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualizó y articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el 2017, adicionalmente, para el año 2020, se generó una nueva actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través del Manual Operativo de MIPG, versión 3, en el cual se establecieron nuevos criterios diferencial para la Política del Servicio al Ciudadano, de otra parte en el mismo año se sancionó la Ley 2052, generando nuevos requerimientos frente a la Política de Servicio al Ciudadano, estableciendo la obligación de contar con una oficina de relación con el ciudadano.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, actualizó los Lineamientos de la Política Pública de Servicio Al Ciudadano, estableciendo cuatro escenarios relevantes con el ciudadano:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

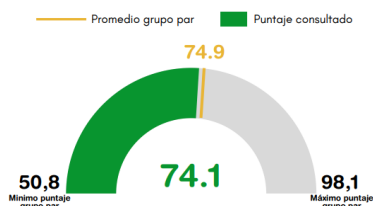
Todos estos cambios normativos y nuevos lineamientos han generado impacto en la Política de Servicio al Ciudadano, porque en la medida que se van cumpliendo los requerimientos, se generan nuevos requerimientos que le implican a todas las entidades establecer planes con retos cada vez más exigentes.

RESULTADOS FURAG POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

De acuerdo a los resultados de Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG, la Política de Servicio al Ciudadano, tuvo un incremento de 0.5, a pesar de los nuevos requerimientos establecidos para esta Política.

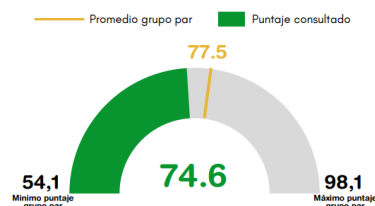
mipg Resultados desempeño institucional
Territorio, vigencia 2020

Servicio al Ciudadano



mipg Resultados desempeño institucional
Territorio, vigencia 2021

Servicio al Ciudadano



PLANEACIÓN POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

De acuerdo, con los resultados del FURAG y mediante la evaluación interna a través de la herramienta HUSAES, se elaboró un Plan de Acción para superar aquellos criterios cuyo puntaje es inferior a los 60 puntos, así mismo se tuvieron en cuenta las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, además de establecer acciones que permitan mantener aquellos criterios en los cuales se ha logrado un puntaje superior a 61 puntos.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Con base a las doce (12) Categorías establecidas en el formato de Autoevaluación, se han desarrollado las siguientes acciones:

1. Caracterización usuarios y medición de percepción:

De acuerdo al puntaje obtenido en la Política de Servicio al Ciudadano, en la categoría de Caracterización usuarios y medición de percepción se encuentra con un puntaje de 84 puntos. Este avance, se evidencia a través de la formalización de las actividades dentro del Modelo de Operación por Procesos de la entidad, además esta categoría cuenta con un Profesional Universitario de Planta que viene generando anualmente los informes de caracterización, con un equipo de trabajo que brinda apoyo a la gestión.

Entre las acciones planteadas en el Plan de Acción para la Política de Servicio al Ciudadano, en esta categoría corresponden a:

- Mejorar los instrumentos de percepción para evaluar la satisfacción del usuario frente a los productos y servicios.
- Aplicarla por el canal virtual (Sede Electrónica)
- Analizar los resultados de los informes de percepción, para determinar los trámites con mayor complejidad y realizar recomendaciones

2. Formalidad de la dependencia o área:

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaria General, lidera los temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano, así mismo en la dependencia líder, que articula la implementación de los diferentes procedimientos asociados al Proceso de Servicio al Ciudadano, adicionalmente los temas relacionados con la Política de servicio al Ciudadano sobre presentados al comité como máxima autoridad.

3. Procesos:

La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios, sin embargo, a partir de la mejora continua, se ha realizado una revisión al procedimiento con el propósito de establecer mejoras que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía, si bien esta categoría se encuentra con una calificación de 80.5, se están generando acciones para incrementar el puntaje.

Además, internamente se han realizado acciones de coordinación y articulación con la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de mejorar la documentación de los procesos.

4. Atención incluyente y accesibilidad:

En la categoría de Atención incluyente y accesibilidad, es uno de los componentes con un puntaje de 70, sin embargo, en el interior de esta categoría existen criterios con un puntaje de 40 puntos, lo que implica un mayor esfuerzo para la entidad para lograr mejores resultados.

De acuerdo con el Modelo de Servicio al Ciudadano, la entidad debe Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos, a través de un trabajo colaborativo entre el Estado y los Ciudadanos.

La Secretaria General debe realizar un trabajo articulado al interior de la entidad, con diferentes dependencias con el propósito de avanzar en esta categoría, para lo cual se establecieron algunas acciones:

- Mesas de trabajo para determinar el acceso de la oferta de servicios basándose en el marco de la política de pública de discapacidad.
- Diseñar lineamientos para la atención preferente.
- Sensibilizar a los servidores públicos frente a la atención especial y preferente en el módulo de atención, ventanilla única y demás puntos de atención.

5. Sistemas de información:

El puntaje obtenido en la categoría es de Sistemas de información corresponde a: 66.3, una de las actividades que requiere mayor gestión es la organización de la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales, la entidad debe enforzar mayor esfuerzo para avanzar en esta categoría, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Este es un tema que debe ser revisado de manera institucional, por cuanto la Secretaría General no es la dependencia competente para realizar acciones de racionalización tecnológica, para lograr los objetivos deseados, se requiere de la articulación de las dependencias responsables de los trámites y servicios, con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de las acciones propuestas en el Plan de Acción para la Política de Servicio al Ciudadano se tiene planteado:

- Informar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los requerimientos relacionados con las ventanillas únicas, con el propósito de informar a la Alta Gerencia sobre las debilidades existentes y las posibles acciones a desarrollar.

6. Publicación de información:

La categoría de Publicación de información cuenta con un puntaje de 77.0 puntos, la Gobernación del Valle del Cauca publica en el sitio web con información dirigida a diferentes grupos de población, así mismo, se utilizan otros canales como son las redes sociales.

Existe una cultura organizacional que propende por generar información a los ciudadanos. Sin embargo, se debe trabajar permanentemente en la actualización de los contenidos, así como en la revisión de los enlaces, toda vez que la entidad asumió el compromiso en el IV Plan Nacional de Gobierno Abierto relacionado con la Transparencia activa y datos abiertos del departamento del Valle del Cauca con el objetivo de ofrecer datos abiertos de calidad y utilidad para la ciudadanía, de acuerdo con su demanda de información.

7. Canales de atención:

La categoría de Canales de Atención, cuenta con uno de los puntajes más alto entre todas las categorías, con una calificación de 90 puntos, en la actualidad la Gobernación del Valle del Cauca cuenta con los siguientes canales: Presencial, Virtual: (sede electrónica), Telefónico y correo Contáctenos.

En esta categoría la entidad ha planteado acciones de articulación con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de mejorar los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad.

8. Protección de datos personales:

En la categoría de Protección de datos personales, la entidad cuenta con un puntaje de 78,3, la entidad cuenta con Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales. Política que esta a cargo de la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En la actualidad la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, avanza en la implementación de la Política de Seguridad de la Información, articulando con las buenas prácticas establecidas en la ISO 27001.

9. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias-PQRSD:

En la categoría de Gestión de PQRSD, se encuentra con una calificación de 80.9, la entidad continúa sensibilizando a los servidores públicos y contratistas sobre la obligación de responder las PQRSD en los tiempos establecidos por la Ley con el propósito de atender oportunamente a los ciudadanos.

Asimismo, se adelanta la mejora del procedimiento de PQRSD, con el propósito que los servidores públicos implementen de manera estandarizada los procedimientos.

10. Gestión del talento humano:

Esta categoría es una de las mas alta, con una calificación de 100 puntos, en los criterios que establece el autodiagnóstico y el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión, por ser un proceso transversal y que se articula con la Política de Talento Humano, las acciones planteadas en el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, es participar en las Capacitaciones y/o sensibilización en el programa de Inducción y Reducción, en temas que son competencia de la Secretaria General.

11. Control:

En esta categoría, desde el Proceso de Servicio al Ciudadano se atendieron las auditorías internas relacionadas con la Política de Servicio al Ciudadano, superando las opciones mejora, igualmente se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.

Así mismo, se atendió la auditoria de calidad ISO 9001 de 2015, con el propósito de apoyar aquellos procesos que se encuentran certificados, el Proceso de Servicio al Ciudadano, paso la auditoria con conformidades.

12. Buenas prácticas:

La Secretaría General conjuntamente con la Oficina para la Transparencia en la Gestión Pública, han trabajado articuladamente para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el IV Plan de Acción Nacional, para cumplir con los dos compromisos denominados Escuela de Gobierno Abierto y diálogos vallecaucanos y Transparencia activa y datos abiertos del departamento del Valle del Cauca.

Servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca, participaron del Método DIGO (Diseño para el gobierno abierto), el cual se basa teóricamente en el diseño centrado en el ser humano e integra herramientas de diseño al proceso. El método parte de 4 fases: Descubrir, Interpretar, Generar y Orientar. Al navegar por las cuatro fases se pasa de un entendimiento de los problemas y planteamiento de desafíos, la generación de ideas y su articulación con los ODS. Cada una de las fases cuenta con herramientas de trabajo que tiene un perfil muy utilizado exclusivamente en el mundo del diseño.

RECOMENDACIONES:

1. Realizar seguimiento al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano y recopilar los registros que soporten el avance al cumplimiento de las acciones con el propósito de prepararse para la evaluación anual, así como establecer acciones de mejora que permitan cumplir con el plan de acción.
2. El cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, es impacta por las acciones que se adelanten por la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, razón por la cual es necesaria la articulación con dicha dependencia.
3. Las categorías que presentan poco avance dado que requiere la toma de decisiones de la alta gerencia, es necesario presentarlas ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quienes deben conocer las problemáticas que se presentan en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, y establezcan posibles acciones de mejora.

Proyectó y Elaboró: Liliam Barrera Montenegro - Asesora Contratista
Revisó y Aprobó: Javier Ulloa Vera – Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión