

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 1 de 8
		CODIGO: PC.PL.001
	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2 FECHA DE PROBABIÓN: 21/05/2024

CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



**PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO
VIGENCIA 2024**

**Elaborado por: MARTHA CECILIA SALDAÑA SALDAÑA
ASESORA EXTERNA MIPG**

CARTAGO, VIGENCIA 2024

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 2 de 8
		CODIGO: PC.PL.001
	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2 FECHA DE PROBABIÓN: 21/05/2024

INTRODUCCION

El Concejo Municipal de Cartago, comprometido con la excelencia en la atención y servicio a sus ciudadanos, presenta el Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano para la vigencia 2024. Este plan, desarrollado bajo la responsabilidad de la Secretaría General, tiene como finalidad garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Se basa en la implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio comunitario que satisfaga de manera efectiva la demanda de trámites y servicios, asegurando el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como de los grupos de valor y partes interesadas del Concejo Municipal de Cartago.

El desarrollo de este plan estratégico sigue un enfoque de integralidad y visión gerencial, adaptado a las necesidades de una organización moderna, flexible y abierta al cambio, especialmente en el contexto de una Corporación Edilicia.

Para ello, se realizaron reuniones con los líderes de cada componente, recopilando información relevante sobre debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Uno de los elementos más importantes considerados en la elaboración del direccionamiento estratégico es la medición y seguimiento de la satisfacción ciudadana, la cual se realiza anualmente y sirve como insumo para determinar la viabilidad y continuidad de las estrategias actuales, así como para plantear mejoras y actualizaciones en las acciones implementadas.

Con este plan, el Concejo Municipal de Cartago reafirma su compromiso de ofrecer servicios de alta calidad, accesibles y transparentes, posicionándose como una Corporación moderna y eficiente, enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y fortaleciendo así la confianza y el vínculo con la comunidad.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 3 de 8
		CODIGO: PC.PL.001
	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2 FECHA DE PROBABIÓN: 21/05/2024

PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO
VIGENCIA 2024

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General:

El objetivo del Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Cartago es establecer un marco integral y eficiente que garantice la calidad, oportunidad y efectividad en la atención a los ciudadanos, mediante la implementación de políticas, protocolos y canales de atención innovadores y accesibles. Este objetivo busca fortalecer la transparencia, rendición de cuentas y cultura del servicio, asegurando que cada interacción con el ciudadano contribuya a la satisfacción de sus necesidades y al cumplimiento de sus derechos y deberes, fomentando así una relación de confianza y respeto mutuo entre la Corporación y la comunidad.

1.2 Objetivos Específicos:

- **Optimizar la Calidad del Servicio:** Implementar acciones específicas para mejorar continuamente la calidad del servicio al ciudadano, asegurando una atención eficiente, cordial y efectiva en todos los puntos de contacto.
- **Fortalecer la Transparencia y Rendición de Cuentas:** Desarrollar y aplicar mecanismos que garanticen la transparencia en la gestión pública, facilitando el acceso a la información y promoviendo la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.
- **Modernizar los Canales de Atención:** Incorporar tecnologías y herramientas digitales para modernizar los canales de atención, facilitando la accesibilidad y disponibilidad de los servicios a través de plataformas en línea, aplicaciones móviles y otros medios digitales.
- **Capacitación Continua del Personal:** Diseñar e implementar programas de formación y capacitación continua para el personal del Concejo Municipal, enfocándose en mejorar las competencias en atención al ciudadano, gestión pública y uso de tecnologías.
- **Fomentar la Cultura del Servicio:** Promover una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, en la que la satisfacción del ciudadano sea el eje central de todas las actividades y decisiones, mediante campañas de sensibilización y programas de incentivos.
- **Medir y Mejorar la Satisfacción Ciudadana:** Establecer mecanismos de medición y seguimiento de la satisfacción ciudadana, utilizando los resultados para evaluar y ajustar las estrategias y acciones del plan, garantizando una mejora continua en la prestación del servicio.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 8
		CODIGO: PC.PL.001
		VERSION: 2
	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE PROBABIÓN: 21/05/2024

- **Desarrollar Protocolos y Políticas de Atención:** Estructurar y aplicar protocolos y políticas claras de atención al ciudadano, asegurando que todos los funcionarios y colaboradores del Concejo Municipal sigan estándares uniformes de servicio.
- **Promover la Participación Ciudadana:** Implementar estrategias y herramientas que fomenten la participación activa de los ciudadanos en la gestión pública, creando espacios de diálogo y colaboración entre la comunidad y el Concejo Municipal.

Con estos objetivos específicos, el Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Cartago se posiciona como una herramienta clave para transformar y mejorar la relación entre la Corporación y la comunidad, promoviendo un servicio público de excelencia, accesible, transparente y orientado a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de 1991

- Artículo 1 “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
- Artículo 20 “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación...”
- Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”
- Artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley...”
- Artículo 79 “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”
- Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Artículo 3 numeral 6: “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 5 de 8
		CODIGO: PC.PL.001
	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2 FECHA DE PROBABIÓN: 21/05/2024

de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Ley 1712 de 2014 Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 2052 de 2020 Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

4. ENFOQUE Y METODOLOGÍA

El Plan Estratégico se desarrollará a través de un enfoque participativo y multidisciplinario, que incluye la evaluación continua de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas.

Se realizarán diagnósticos periódicos para medir el impacto de las iniciativas y asegurar que se cumplen los objetivos planteados.

La metodología incluirá:

- **Diagnóstico y Análisis Situacional:** Evaluación del estado actual del servicio al ciudadano, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- **Definición de Estrategias y Acciones:** Establecimiento de estrategias claras y acciones concretas para mejorar el servicio,

5. COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO, VIGENCIA 2024

El Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano para el Concejo Municipal de Cartago se estructura en varios componentes clave, diseñados para abordar de manera integral y eficiente las necesidades y expectativas de la ciudadanía. A continuación, se detallan los principales componentes del plan:

Diagnóstico y Análisis Situacional

- **Evaluación Inicial:** Realizar un diagnóstico exhaustivo del estado actual del servicio al ciudadano, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- **Encuestas y Consultas Ciudadanas:** Recopilar datos a través de encuestas y consultas ciudadanas para comprender mejor las necesidades y percepciones de los ciudadanos.
- **Análisis de Procesos:** Evaluar los procesos actuales de atención al ciudadano para identificar áreas de mejora y simplificación.

Definición de Estrategias y Políticas

- **Políticas de Servicio:** Establecer políticas claras de atención al ciudadano que guíen todas las interacciones y procesos del Concejo Municipal.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 6 de 8
		CODIGO: PC.PL.001
	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2 FECHA DE PROBABIÓN: 21/05/2024

- **Protocolos de Atención:** Desarrollar y estandarizar protocolos de atención al ciudadano para asegurar una respuesta uniforme y de alta calidad.
- **Estrategias de Mejora Continua:** Implementar estrategias que promuevan la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Capacitación y Desarrollo del Personal

- **Programas de Formación:** Diseñar e implementar programas de capacitación continua para mejorar las competencias del personal en atención al ciudadano, gestión pública y uso de tecnologías.
- **Sensibilización y Cultura de Servicio:** Promover una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano mediante campañas de sensibilización y programas de incentivos.

Modernización de Canales de Atención

- **Digitalización de Servicios:** Implementar plataformas en línea y aplicaciones móviles que faciliten el acceso a los servicios del Concejo Municipal.
- **Canales Multimodales:** Desarrollar y optimizar múltiples canales de atención, incluyendo atención presencial, telefónica, en línea y por correo electrónico.
- **Centros de Atención Integrada:** Crear centros de atención integrada que ofrezcan múltiples servicios en un solo lugar, mejorando la eficiencia y comodidad para los ciudadanos.

Medición y Seguimiento de la Satisfacción Ciudadana

- **Encuestas de Satisfacción:** Realizar encuestas de satisfacción ciudadana de manera regular para evaluar la percepción de los servicios ofrecidos.
- **Indicadores de Desempeño:** Establecer indicadores de desempeño clave (KPIs) para medir la eficacia y eficiencia de los servicios de atención al ciudadano.
- **Análisis de Resultados:** Analizar los resultados de las encuestas y KPIs para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en consecuencia.

Transparencia y Rendición de Cuentas

- **Portal de Transparencia:** Crear y mantener un portal de transparencia donde los ciudadanos puedan acceder fácilmente a información relevante y actualizada sobre la gestión del Concejo Municipal.
- **Informes Públicos:** Publicar informes periódicos sobre el desempeño del servicio al ciudadano y las acciones tomadas para mejorar la atención.
- **Participación Ciudadana:** Fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones mediante consultas, foros y otras herramientas de participación.

Gestión de la Innovación y Mejora Continua

- **Innovación en Servicios:** Promover la innovación en los servicios ofrecidos, buscando nuevas formas de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- **Proyectos Piloto:** Implementar proyectos piloto para probar nuevas iniciativas y evaluar su impacto antes de una implementación a gran escala.
- **Revisión y Ajuste del Plan:** Realizar revisiones periódicas del plan estratégico para asegurar que se mantenga alineado con las necesidades cambiantes de la ciudadanía y las mejores prácticas en gestión pública.

Estos componentes integrados forman la base del Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano para el Concejo Municipal de Cartago, orientado a transformar y mejorar la atención al ciudadano, garantizando un servicio público de excelencia, accesible, transparente y orientado a las necesidades y expectativas de la comunidad.

6.MATRIZ DE ACTIVIDADES Y CORRELACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO, VIGENCIA 2024

La matriz de actividades es una herramienta clave para garantizar la implementación efectiva del Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano. A continuación, se presenta la correlación entre los componentes del plan y las actividades específicas necesarias para lograr los objetivos planteados.

Componentes	Actividades Específicas	Responsable	Indicadores de Desempeño	Plazo
Diagnóstico y Análisis Situacional	- Realizar un diagnóstico exhaustivo del estado actual del servicio al ciudadano. - Aplicar encuestas y consultas ciudadanas para recopilar datos sobre necesidades y percepciones. - Evaluar los procesos actuales de atención al ciudadano.	Secretaría General	Informe de diagnóstico Encuestas realizadas	Primer trimestre
Definición de Estrategias y Políticas	- Establecer políticas claras de atención al ciudadano. - Desarrollar y estandarizar protocolos de atención. - Implementar estrategias de mejora continua.	Secretaría General	Políticas publicadas Protocolos implementados	Segundo trimestre
Capacitación y Desarrollo del Personal	- Diseñar programas de formación continua. - Implementar campañas de sensibilización sobre cultura de servicio. - Realizar talleres y cursos de capacitación en atención al ciudadano.	Secretaría General	Número de capacitaciones Nivel de satisfacción del personal	Durante todo el año
Modernización de Canales de Atención	Implementar plataformas en línea y aplicaciones móviles.	Secretaría General	Uso de plataformas digitales	Segundo semestre
Medición y Seguimiento de la	Realizar encuestas de satisfacción periódicas.	Secretaría General	Resultados de encuestas	Durante todo el

Componentes	Actividades Específicas	Responsable	Indicadores de Desempeño	Plazo
Satisfacción Ciudadana	- Establecer indicadores de desempeño clave (KPIs). - Analizar resultados y ajustar estrategias.		 KPIs alcanzados	año
Transparencia y Rendición de Cuentas	- Crear y mantener un portal de transparencia. - Publicar informes periódicos sobre el desempeño del servicio. - Fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.	Secretaría General	Portal operativo Informes publicados	Durante todo el año
Gestión de la Innovación y Mejora Continua	Realizar revisiones periódicas del plan estratégico.	Secretaría General	Revisión y ajuste del plan	Segundo semestre

Detalle de la Correlación

Diagnóstico y Análisis Situacional: La actividad de realizar diagnósticos exhaustivos está correlacionada con la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Esto es fundamental para definir estrategias y políticas adecuadas.

Definición de Estrategias y Políticas: La estandarización de protocolos de atención y la implementación de políticas claras están directamente correlacionadas con la mejora de la calidad del servicio y la transparencia en la gestión pública.

Capacitación y Desarrollo del Personal: Los programas de formación continua y las campañas de sensibilización están diseñados para fortalecer las competencias del personal, lo cual se correlaciona con una mejora directa en la atención al ciudadano y la cultura del servicio.

Medición y Seguimiento de la Satisfacción Ciudadana: La realización de encuestas periódicas y el establecimiento de indicadores están correlacionados con la capacidad de ajustar y mejorar las estrategias y acciones del plan, asegurando una mejora continua en la satisfacción del ciudadano.

Transparencia y Rendición de Cuentas: La creación de un portal de transparencia y la publicación de informes periódicos están correlacionadas con la promoción de prácticas de transparencia y la participación ciudadana.

Gestión de la Innovación y Mejora Continua: La promoción de la innovación y la implementación de proyectos piloto están correlacionadas con la capacidad del Concejo Municipal para adaptarse y mejorar continuamente en función de las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

Esta matriz de actividades permite una visión clara y estructurada de las acciones necesarias para implementar efectivamente el Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano, asegurando que cada componente y actividad estén alineados con los objetivos generales y específicos del plan.