

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 1 de 4
		CODIGO: PC.PR.004
	PROCEDIMIENTO GESTION CONOCIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
		FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024

CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



PROCEDIMIENTO GESTION CONOCIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

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

CARTAGO, VIGENCIA 2024

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 2 de 4
		CODIGO: PC.PR.004
	PROCEDIMIENTO GESTION CONOCIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

INTRODUCCION

La gestión eficiente del conocimiento sobre los servicios públicos es crucial para asegurar que los ciudadanos del Concejo Municipal de Cartago puedan acceder a la información necesaria para ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

Un conocimiento claro y accesible de los servicios ofrecidos contribuye a una mayor transparencia, satisfacción ciudadana y efectividad en la prestación de servicios.

El **Procedimiento de Conocimiento del Servicio al Ciudadano** se ha diseñado para establecer un enfoque sistemático que garantice la correcta difusión y comprensión de los servicios disponibles. Este procedimiento tiene como objetivo principal asegurar que tanto el personal del Concejo Municipal como los ciudadanos estén debidamente informados sobre los servicios ofrecidos, los canales de atención disponibles, y los derechos y deberes asociados.

Para lograr esto, el procedimiento abarca la creación y actualización de materiales informativos, la capacitación del personal, y la divulgación de información a través de diversos canales. Además, se enfoca en la atención de consultas y la evaluación continua de la efectividad de la comunicación.

Al implementar este procedimiento, el Concejo Municipal de Cartago busca promover un ambiente de comunicación abierta y efectiva, facilitando el acceso a la información y mejorando la experiencia del ciudadano con la entidad. Esto, a su vez, fortalece la confianza en la gestión pública y contribuye al desarrollo de una administración más transparente y orientada al servicio.

PROCEDIMIENTO GESTION CONOCIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

1. Objetivo

Establecer un procedimiento para asegurar que tanto el personal del Concejo Municipal de Cartago como los ciudadanos estén debidamente informados sobre los servicios disponibles, los canales de atención y los derechos y deberes asociados a la prestación de servicios públicos.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la comunicación y divulgación de información sobre los servicios ofrecidos por el Concejo Municipal, incluyendo la formación del personal y la información dirigida a los ciudadanos.

3. Responsables

- **Secretaría General:** Coordinación de la formación interna del personal sobre los servicios y procedimientos.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 3 de 4
		CODIGO: PC.PR.004
	PROCEDIMIENTO GESTION CONOCIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

- **Apoyo Externo de Comunicación y Tecnología:** Creación y mantenimiento de materiales informativos y plataformas digitales.
- **Jefes de Área y Supervisores:** Aseguramiento de que el personal dentro de sus áreas esté correctamente informado sobre los servicios.

4. Definiciones

- **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de actividades y procesos destinados a ofrecer atención y asistencia a los ciudadanos en relación con los servicios públicos.
- **Información del Servicio:** Datos y detalles sobre los servicios ofrecidos, incluyendo cómo acceder a ellos, los requisitos necesarios y los canales de contacto.

5. Procedimiento

5.1 Desarrollo de Materiales Informativos

- **Descripción:** Crear y actualizar materiales informativos sobre los servicios ofrecidos por el Concejo Municipal, incluyendo folletos, guías, carteles y contenidos digitales.
- **Resultado Esperado:** Materiales informativos precisos y accesibles para ciudadanos y personal.

5.2 Formación del Personal

- **Descripción:** Realizar sesiones de capacitación para el personal del Concejo Municipal, asegurando que estén informados sobre los servicios, procedimientos y políticas de atención al ciudadano.
- **Resultado Esperado:** Personal capacitado y bien informado sobre los servicios al ciudadano.

5.3 Divulgación de Información

- **Descripción:** Distribuir la información sobre los servicios a través de diversos canales, como la página web del Concejo Municipal, redes sociales, oficinas de atención al ciudadano y otros medios de comunicación.
- **Resultado Esperado:** Información sobre los servicios ampliamente disponible y accesible para los ciudadanos.

5.4 Actualización Continua de Información

- **Descripción:** Revisar y actualizar regularmente la información sobre los servicios para reflejar cambios en los procedimientos, políticas y nuevos servicios.
- **Resultado Esperado:** Información actualizada y precisa sobre los servicios ofrecidos.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 4
		CODIGO: PC.PR.004
	PROCEDIMIENTO GESTION CONOCIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

5.5 Atención a Consultas e Información Adicional

- **Descripción:** Ofrecer atención a consultas de ciudadanos que requieran información adicional o clarificación sobre los servicios.
- **Resultado Esperado:** Ciudadanos que reciben respuestas claras y completas a sus consultas.

5.6 Evaluación de la Comunicación del Servicio

- **Descripción:** Evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación a través de encuestas de satisfacción y análisis de la retroalimentación de los ciudadanos.
- **Resultado Esperado:** Información sobre la efectividad de la comunicación y oportunidades de mejora.

5.7 Implementación de Mejoras

- **Descripción:** Basado en la evaluación, implementar mejoras en la forma en que se comunica la información sobre los servicios.
- **Resultado Esperado:** Mejora continua en la claridad y accesibilidad de la información sobre los servicios.

6. Recursos Necesarios

- **Materiales Informativos:** Folletos, guías, carteles y contenidos digitales.
- **Plataformas de Comunicación:** Página web, redes sociales, sistemas de gestión de información.
- **Personal Capacitado:** Empleados para formación interna y atención a consultas.

7. Documentación Relacionada

- Políticas de Comunicación
- Guías de Servicios al Ciudadano
- Materiales Educativos
- Protocolos de Formación del Personal

8. Control y Revisión

- **Auditorías Internas:** Realizar revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- **Revisión Anual:** Evaluar y actualizar el procedimiento anualmente para adaptarse a nuevas necesidades y mejoras.

Este procedimiento tiene como propósito garantizar que el Concejo Municipal de Cartago brinde información clara, precisa y accesible sobre los servicios al ciudadano, tanto para el personal interno como para los ciudadanos, contribuyendo a una gestión pública más efectiva y transparente.