

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 1 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



PROCEDIMIENTO FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL 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 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

INTRODUCCION

En el marco del Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano para el Concejo Municipal de Cartago, el fortalecimiento del talento humano se presenta como un componente crucial para garantizar una atención de calidad, oportuna y eficiente a los ciudadanos. Reconociendo que el personal es el principal vínculo entre la Corporación y la comunidad, se hace imperativo invertir en su desarrollo y capacitación para mejorar el servicio y fomentar una cultura de excelencia en la atención.

El fortalecimiento del talento humano se centra en dos aspectos fundamentales: la capacitación continua y la promoción de una cultura orientada al servicio. Ambas áreas son esenciales para asegurar que el personal del Concejo Municipal cuente con las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para enfrentar los desafíos y demandas de la ciudadanía con eficacia y profesionalismo.

Capacitación Continua

La capacitación continua es fundamental para mantener al personal actualizado sobre las mejores prácticas en atención al ciudadano, nuevas tecnologías y cambios en la normativa. Los programas de formación estarán diseñados para:

- **Desarrollar Competencias Técnicas:** Incluir módulos sobre gestión pública, uso de herramientas digitales y procedimientos administrativos que permitan una atención más efectiva.
- **Mejorar Habilidades Blandas:** Capacitar en comunicación efectiva, resolución de conflictos y empatía para garantizar un trato cordial y profesional.
- **Promover el Conocimiento de Normativas:** Asegurar que el personal esté al tanto de las regulaciones y políticas vigentes para cumplir con los estándares de calidad y transparencia.

Cultura Orientada al Servicio

Promover una cultura organizacional centrada en el servicio al ciudadano es clave para crear un ambiente en el que la satisfacción del ciudadano sea el eje principal.

Esto se logrará mediante:

- **Campañas de Sensibilización:** Realizar actividades que refuercen la importancia del servicio al ciudadano y la actitud proactiva en la atención.
- **Reconocimiento y Motivación:** Implementar sistemas de incentivos y reconocimientos para aquellos que demuestren un desempeño sobresaliente en la atención al ciudadano.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 3 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

- **Integración de Valores:** Fomentar valores como la responsabilidad, la transparencia y el compromiso en todas las actividades del Concejo Municipal.

Este enfoque integral en el fortalecimiento del talento humano busca no solo mejorar la calidad del servicio prestado, sino también construir una relación más sólida y confiable entre el Concejo Municipal y los ciudadanos. Al invertir en el desarrollo del personal, el Concejo Municipal de Cartago se posiciona como una entidad pública moderna y eficiente, capaz de responder con agilidad y efectividad a las necesidades y expectativas de la comunidad.

PROCEDIMIENTO FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General:

Desarrollar y consolidar las competencias y habilidades del personal del Concejo Municipal de Cartago para garantizar una atención al ciudadano de alta calidad, eficiente y profesional, mediante la implementación de programas de capacitación continua y la promoción de una cultura organizacional orientada al servicio.

1.2 Objetivos Específicos:

Capacitar al Personal en Habilidades Técnicas y Blandas: Proveer formación continua que permita al personal adquirir y actualizar competencias técnicas esenciales para la gestión pública y habilidades blandas como la comunicación efectiva y la resolución de conflictos.

Promover el Conocimiento de Normativas y Procedimientos: Asegurar que todo el personal esté bien informado sobre las normativas vigentes y los procedimientos internos del Concejo Municipal, para cumplir con los estándares de calidad y transparencia en el servicio al ciudadano.

Fomentar una Cultura de Servicio al Ciudadano: Desarrollar e implementar campañas de sensibilización y programas de incentivos que promuevan una actitud proactiva y orientada al servicio, alineada con los valores de responsabilidad, transparencia y compromiso.

Reconocer y Motivar al Personal Destacado: Establecer mecanismos de reconocimiento y motivación para el personal que demuestre un desempeño sobresaliente en la atención al ciudadano, incentivando la excelencia en el servicio.

Integrar Valores Organizacionales en la Atención al Ciudadano: Incorporar valores fundamentales como la empatía, la transparencia y el respeto en todas las interacciones del personal con la ciudadanía, fortaleciendo la confianza y el vínculo entre el Concejo Municipal y la comunidad.

Este objetivo integral busca transformar el servicio al ciudadano en una experiencia de alta calidad y satisfacción, asegurando que el personal del Concejo

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

Municipal de Cartago esté preparado y motivado para enfrentar los desafíos del entorno y responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

2. ALCANCE DEL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO

El alcance del componente de fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano abarca varias áreas clave dentro del Concejo Municipal de Cartago.

Este enfoque integral está diseñado para mejorar la capacidad del personal en la prestación de servicios y asegurar una atención al ciudadano que cumpla con los estándares de calidad y profesionalismo.

Cobertura del Personal:

- **Ámbito:** Incluye a todos los empleados y contratistas del Concejo Municipal que están involucrados en la prestación de servicios al ciudadano, desde el personal administrativo hasta los directivos.
- **Objetivo:** Asegurar que cada miembro del equipo, independientemente de su rol, cuente con la formación y las herramientas necesarias para ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad.

Programas de Capacitación y Formación:

- **Ámbito:** Desarrollo e implementación de programas de capacitación en áreas técnicas y blandas, incluyendo cursos sobre gestión pública, uso de tecnologías digitales, comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- **Objetivo:** Mejorar las competencias y habilidades del personal para enfrentar desafíos en la atención al ciudadano y adaptarse a las demandas cambiantes del entorno.

Desarrollo de Protocolos y Procedimientos:

- **Ámbito:** Creación y actualización de protocolos de atención y procedimientos internos para asegurar uniformidad en la prestación de servicios.
- **Objetivo:** Garantizar que todos los procesos de atención al ciudadano sean claros, efectivos y cumplan con los estándares establecidos.

Promoción de la Cultura Organizacional:

- **Ámbito:** Implementación de campañas de sensibilización y programas para fomentar una cultura orientada al servicio, integrando valores como la empatía, la transparencia y el compromiso.
- **Objetivo:** Desarrollar un entorno en el que el servicio al ciudadano sea una prioridad y en el que el personal esté motivado y comprometido con los objetivos del Concejo Municipal.

Sistema de Reconocimiento y Motivación:

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 5 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBABACIÓN: 21/05/2024		

- **Ámbito:** Creación de mecanismos para reconocer y recompensar a los empleados que demuestren un desempeño sobresaliente en la atención al ciudadano.
- **Objetivo:** Incentivar la excelencia en el servicio y fortalecer la moral y el compromiso del personal.

Evaluación y Mejora Continua:

- **Ámbito:** Establecimiento de un sistema para evaluar el impacto de las actividades de capacitación y la cultura organizacional, utilizando encuestas, feedback y otros indicadores de desempeño.
- **Objetivo:** Ajustar y mejorar continuamente las estrategias y programas en función de los resultados obtenidos y las necesidades emergentes.

7. Integración con Otros Componentes del Plan:

- **Ámbito:** Asegurar que el fortalecimiento del talento humano esté alineado y coordinado con otros componentes del Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano, como la modernización de canales de atención y la medición de la satisfacción ciudadana.
- **Objetivo:** Lograr una implementación coherente y efectiva del plan en su totalidad, garantizando una mejora integral en la atención al ciudadano.

El alcance del fortalecimiento del talento humano se extiende a todas las dimensiones necesarias para asegurar que el personal del Concejo Municipal de Cartago esté bien capacitado, motivado y preparado para ofrecer un servicio al ciudadano que cumpla con los más altos estándares de calidad y profesionalismo

3. MARCO NORMATIVO DEL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO

El fortalecimiento del talento humano en el servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago se fundamenta en un marco normativo que establece las bases legales y directrices para asegurar una gestión eficiente y transparente.

Constitución Política de Colombia

- **Artículo 2:** Establece la obligación del Estado de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, incluyendo el acceso a servicios públicos de calidad.
- **Artículo 209:** Define los principios de eficiencia, eficacia, y celeridad en la función administrativa, que deben ser cumplidos por todos los servidores públicos.

Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública)

- Regula los principios y procedimientos para la contratación pública, incluyendo la capacitación y desarrollo del personal contratado.

Ley 43 de 1990 (Código Disciplinario Único)

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 6 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

- Establece normas para la conducta de los servidores públicos, incluyendo las sanciones por incumplimiento de deberes y la promoción de la ética en la administración pública.

Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción)

- Promueve medidas para prevenir y sancionar la corrupción, incluyendo la capacitación de los servidores públicos en ética y buenas prácticas.

4. RESPONSABLES

Presidente del Concejo: Responsabilidades:

- **Aprobación del Plan:** Validar y aprobar el Plan Estratégico del Servicio al Ciudadano.
- **Dirección General:** Proporcionar liderazgo y visión estratégica para la implementación del plan.
- **Asignación de Recursos:** Garantizar que se asignen los recursos necesarios para las actividades de capacitación y desarrollo del personal.

Secretaría General: Responsabilidades:

- **Diseño de Programas de Capacitación:** Crear y coordinar los programas de formación continua y desarrollo profesional para el personal del Concejo Municipal.
- **Implementación de Políticas:** Asegurar la aplicación efectiva de políticas relacionadas con la capacitación y el desarrollo del talento humano.
- **Evaluación y Seguimiento:** Monitorear el progreso de los programas de capacitación y evaluar su impacto en la mejora del servicio al ciudadano.

Personal del Concejo Municipal: Responsabilidades:

- **Participación Activa:** Participar en las actividades de capacitación y desarrollo profesional.
- **Aplicación de Conocimientos:** Aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos en su desempeño diario para mejorar la atención al ciudadano.
- **Retroalimentación:** Proporcionar comentarios y sugerencias para la mejora de los programas de capacitación.

La coordinación entre estos actores es esencial para lograr una implementación efectiva del fortalecimiento del talento humano, asegurando que el personal del Concejo Municipal de Cartago esté adecuadamente capacitado y motivado para ofrecer un servicio de alta calidad a los ciudadanos.

5. DEFINICIONES

Capacitación Continua: Proceso sistemático de formación y desarrollo que se lleva a cabo de manera regular para actualizar y mejorar las competencias y habilidades del personal.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 7 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO		VERSION: 2
		FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024

Competencias Técnicas: Habilidades y conocimientos específicos relacionados con las funciones y responsabilidades del personal. Incluye el manejo de herramientas digitales, conocimientos sobre normativas y procedimientos, y habilidades administrativas.

Cultura de Servicio al Ciudadano: Enfoque organizacional que prioriza la satisfacción y las necesidades del ciudadano en todas las actividades y procesos. Implica una actitud proactiva, respeto y disposición para resolver problemas y ofrecer un servicio de alta calidad.

Cultura Organizacional: Conjunto de valores, normas, creencias y prácticas compartidas que orientan el comportamiento de los empleados dentro del Concejo Municipal.

Desarrollo Profesional: Proceso mediante el cual los empleados mejoran sus conocimientos, habilidades y competencias a través de la educación, la formación y la experiencia laboral.

Evaluación del Desempeño: Proceso sistemático de revisión y análisis del rendimiento de los empleados en función de sus responsabilidades y objetivos establecidos.

Habilidades Blandas: Conjunto de competencias no técnicas que afectan la forma en que el personal interactúa con los demás. Incluye habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de conflictos, y la gestión del tiempo.

Políticas de Capacitación y Desarrollo: Directrices y normas establecidas por el Concejo Municipal para guiar la planificación y ejecución de actividades de formación y desarrollo del personal.

Protocolos de Atención: Conjunto de directrices y procedimientos estandarizados diseñados para guiar la interacción del personal con los ciudadanos.

Reconocimiento y Motivación: Sistemas y prácticas destinados a valorar y recompensar el desempeño destacado del personal. Incluye premios, incentivos, y promociones.

Sistema de Gestión del Talento Humano: Conjunto de procesos, herramientas y prácticas diseñados para gestionar y desarrollar el potencial del personal, incluyendo la contratación, la capacitación, la evaluación del desempeño, y la gestión de la carrera profesional.

Talento Humano: El conjunto de habilidades, competencias, conocimientos y actitudes que poseen los empleados del Concejo Municipal de Cartago.

6. DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO

6.1 Evaluación de Necesidades de Capacitación:

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 8 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBACIÓN: 21/05/2024		

- **Descripción:** Realizar un diagnóstico para identificar las áreas en las que el personal requiere formación adicional o actualización de conocimientos.
- **Resultado Esperado:** Un informe detallado sobre las necesidades de capacitación y las competencias a desarrollar.

6.2 Desarrollo de Programas de Capacitación:

- **Descripción:** Diseñar y estructurar programas de formación en habilidades técnicas y blandas, adaptados a las necesidades identificadas.
- **Resultado Esperado:** Un conjunto de programas de capacitación que aborden las áreas prioritarias para el personal.

6.3 Implementación de Capacitación:

- **Descripción:** Ejecutar los programas de formación a través de talleres, cursos, y seminarios, tanto presenciales como virtuales.
- **Resultado Esperado:** Personal capacitado y actualizado en las competencias necesarias para la atención al ciudadano.

6.4 Desarrollo e Implementación de Protocolos de Atención:

- **Descripción:** Crear y estandarizar protocolos para la interacción con los ciudadanos, asegurando uniformidad y calidad en el servicio.
- **Resultado Esperado:** Protocolos de atención implementados y seguidos por todo el personal.

6.5 Campañas de Sensibilización y Cultura Organizacional:

- **Descripción:** Lanzar iniciativas para promover una cultura de servicio al ciudadano y sensibilizar al personal sobre la importancia de la atención de calidad.
- **Resultado Esperado:** Un cambio positivo en la actitud del personal y una mayor orientación hacia el servicio al ciudadano.

6.6 Sistema de Reconocimiento y Motivación:

- **Descripción:** Establecer mecanismos para reconocer y premiar el desempeño destacado en la atención al ciudadano.
- **Resultado Esperado:** Un sistema de reconocimiento que motive al personal a alcanzar altos estándares de servicio.

6.7 Evaluación y Seguimiento de la Capacitación:

- **Descripción:** Medir la efectividad de los programas de capacitación mediante encuestas, pruebas de conocimientos y evaluación del desempeño.
- **Resultado Esperado:** Informes de evaluación que permitan ajustar y mejorar los programas de capacitación.

6.8 Actualización de Políticas de Capacitación y Desarrollo:

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 9 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBABACIÓN: 21/05/2024		

- **Descripción:** Revisar y actualizar periódicamente las políticas relacionadas con la formación y desarrollo del personal para alinearlas con las necesidades emergentes.
- **Resultado Esperado:** Políticas de capacitación y desarrollo actualizadas y ajustadas a las necesidades del Concejo Municipal.

6.9 Integración de Tecnologías para la Capacitación:

- **Descripción:** Incorporar herramientas digitales y plataformas en línea para facilitar el acceso a la capacitación y mejorar la eficiencia del proceso de formación.
- **Resultado Esperado:** Herramientas tecnológicas implementadas y utilizadas eficazmente para la capacitación del personal.

6.10 Monitoreo de la Aplicación de Protocolos de Atención:

- **Descripción:** Supervisar la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano y ofrecer retroalimentación para mejorar su implementación.
- **Resultado Esperado:** Protocolos aplicados de manera consistente y efectiva, con ajustes basados en el monitoreo.

Estas actividades están diseñadas para asegurar que el fortalecimiento del talento humano en el Concejo Municipal de Cartago se lleve a cabo de manera organizada y eficaz, mejorando la calidad de la atención al ciudadano y el desempeño general del personal.

7. MATRIZ DE ACTIVIDADES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO

La siguiente matriz organiza las actividades propuestas, detallando el objetivo de cada una, el responsable, los recursos necesarios, y los resultados esperados.

Esta matriz sirve como herramienta para la planificación y seguimiento de las acciones.

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos Necesarios	Resultado Esperado	Fecha Inicio	Fecha Fin
Evaluación de Necesidades de Capacitación	Realizar un diagnóstico para identificar áreas de formación adicional.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Encuestas, entrevistas, análisis de desempeño	Informe detallado sobre necesidades de capacitación	02/02/2024	31/12/2027
Desarrollo de Programas de Capacitación	Diseñar programas de formación en habilidades técnicas y blandas.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Materiales educativos, consultores	Programas de capacitación estructurados	02/02/2024	31/12/2027
Implementación de Capacitación	Ejecutar programas de formación a través de talleres,	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Espacios de formación, recursos digitales, formadores	Personal capacitado y actualizado	02/02/2024	31/12/2027

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 10 de 10
		CODIGO: PC.PR.002
	FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO AL SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 2
FECHA DE PROBABACIÓN: 21/05/2024		

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos Necesarios	Resultado Esperado	Fecha Inicio	Fecha Fin
	cursos y seminarios.					
Desarrollo e Implementación de Protocolos de Atención	Crear y estandarizar protocolos para la interacción con los ciudadanos.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Documentos de procedimientos, equipos de trabajo	Protocolos de atención implementados y seguidos	02/02/2024	31/12/2027
Campañas de Sensibilización y Cultura Organizacional	Promover una cultura de servicio al ciudadano y sensibilizar al personal.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Material de comunicación, eventos internos	Cambio positivo en la actitud del personal	02/02/2024	31/12/2027
Sistema de Reconocimiento y Motivación	Establecer mecanismos para reconocer y premiar el desempeño destacado.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Recursos para premios, sistemas de reconocimiento	Sistema de reconocimiento en funcionamiento	02/02/2024	31/12/2027
Evaluación y Seguimiento de la Capacitación	Medir la efectividad de los programas de capacitación mediante encuestas y pruebas.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo Responsable de la Oficina de Control Interno	Herramientas de evaluación, encuestas	Informes de evaluación con recomendaciones para mejoras	02/02/2024	31/12/2027
Actualización de Políticas de Capacitación y Desarrollo	Revisar y actualizar las políticas de formación y desarrollo del personal.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo	Documentos de políticas, equipo de revisión	Políticas de capacitación y desarrollo actualizadas	02/02/2024	31/12/2027
Integración de Tecnologías para la Capacitación	Incorporar herramientas digitales para facilitar la capacitación.	Secretaría General y/o Asesor Externo de Apoyo en las TICS	Plataformas digitales, software de capacitación	Herramientas tecnológicas implementadas y utilizadas	02/02/2024	31/12/2027
Monitoreo de la Aplicación de Protocolos de Atención	Supervisar la aplicación de los protocolos y ajustar según sea necesario.	Jefes de Área y Supervisores	Herramientas de monitoreo, informes de seguimiento	Protocolos aplicados consistentemente y mejoras implementadas	02/02/2024	31/12/2027

Esta matriz proporciona una visión clara de las actividades necesarias para fortalecer el talento humano en el servicio al ciudadano, facilitando la planificación, ejecución y seguimiento de cada tarea.