

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES INVAMA VIGENCIA 2020

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, a sí como la prestación de los servicios previstos por las entidades de la Administración Pública.

El modelo defiende dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollan acciones específicas.

La ventanilla hacia adentro se enfoca en el fortalecimiento de la eficacia administrativa, a través de tres componentes:

1. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía.
2. Mejoramiento de procesos y procedimientos.
3. Gestión del Talento Humano para el servicio a la ciudadanía.

Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública.

Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.

Es entonces necesario establecer acciones que impacten la gestión de la entidad. Para ello, se mejorará a capacidad tecnológica actual, entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Se trabajará en la integración de los sistemas de información existente, a través de nuestra plataforma digital.

Lo anterior esta encaminado en permitir que la institución, pueda de forma coordinada con todos nuestros canales de comunicación y de acceso a los usuarios. Para que sea de forma eficiente y eficaz.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la percepción del usuario con respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales, a sí como la satisfacción por los servicios prestados en alumbrado público y de valorización.

Promover los diferentes canales de atención con el ánimo de garantizar mayor cobertura en el servicio.

Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden al usuario con el fin de mejorar la percepción del usuario frente a la atención prestada.

Elaborar y divulgar informes de seguimiento que sean insumo para el diagnóstico de los indicadores de eficacia y eficiencia relacionados con el servicio al ciudadano.

Implementar estrategias para mejorar los tiempos de respuesta las solicitudes ingresadas por los usuarios.

Continuar implementando estrategias que permitan a cada uno de las áreas, identificar las solicitudes definidas bajo parámetros legales (trámites y servicios) diferentes al tratamiento de las PQRS.

Realizar divulgación sobre los diferentes medios de atención donde se pueden radicar los trámites y servicios con el fin de garantizar la comunicación.

DIAGNÓSTICO

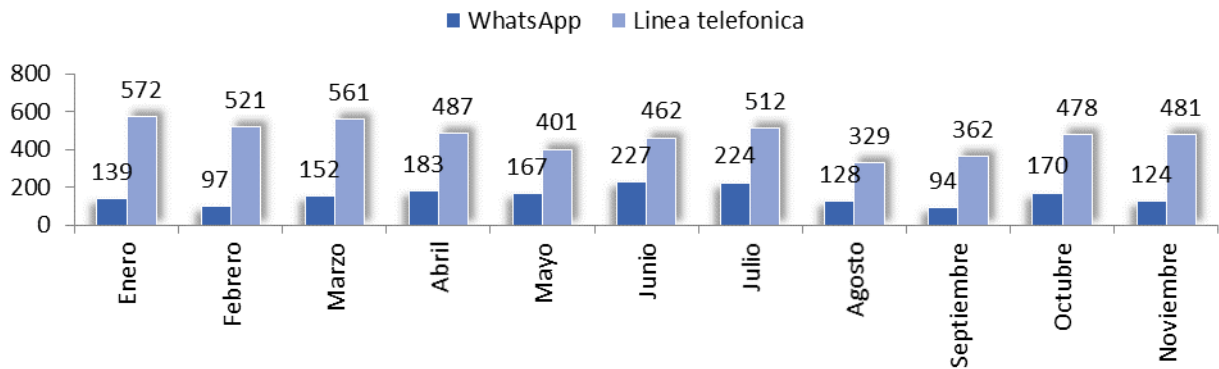
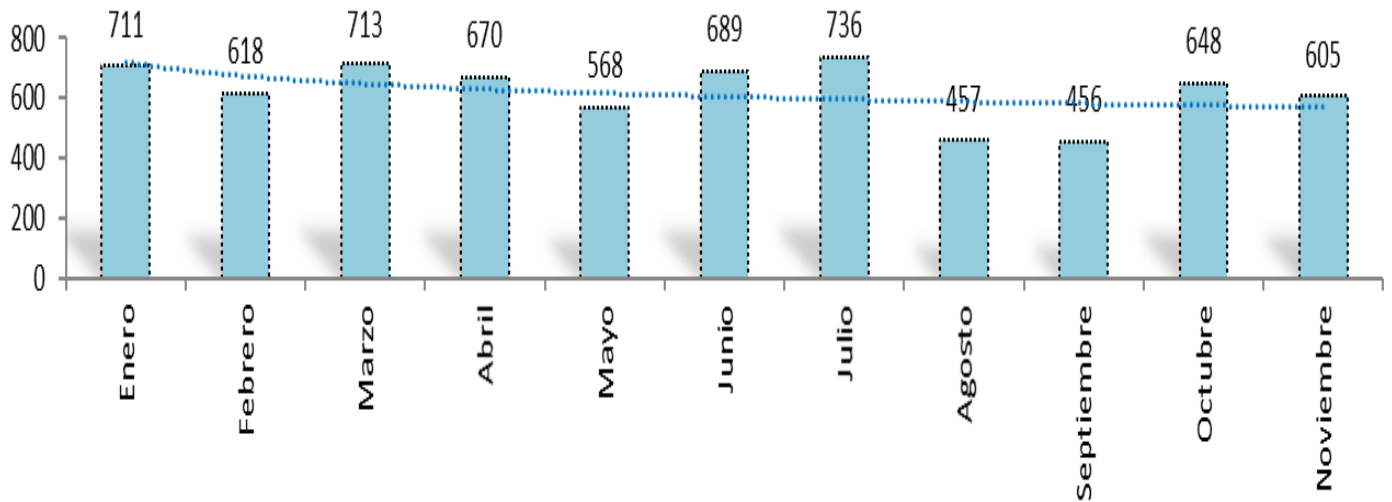
Atención presencial. En el punto de Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC, ubicado en la carrera 21 # 29 – 29 se reciben todas las comunicaciones y requerimientos presentados por los usuarios, como también tramites de facturación y radicación de comunicaciones oficiales.

Atención Telefónica: Se brinda orientación a los ciudadanos a través de la Línea local 8891020 - 8891030 y la línea celular 3504053493, sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones plazos, horarios y puntos de atención, reporte de daños de alumbrado público.

Virtual: En el portal www.invama.gov.co / Oficina de Atención al Ciudadano es posible realizar la radicación en línea de comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana. O al correo atencionalcliente@invama.gov.co

A continuación se relaciona de manera detalla la cantidad de llamadas ingresadas y solicitudes ingresadas por WhatsApp desde el mes de Enero

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
WhatsApp	139	97	152	183	167	227	224	128	94	170	124
Linea telefonica	572	521	561	487	401	462	512	329	362	478	481
Total	711	618	713	670	568	689	736	457	456	648	605

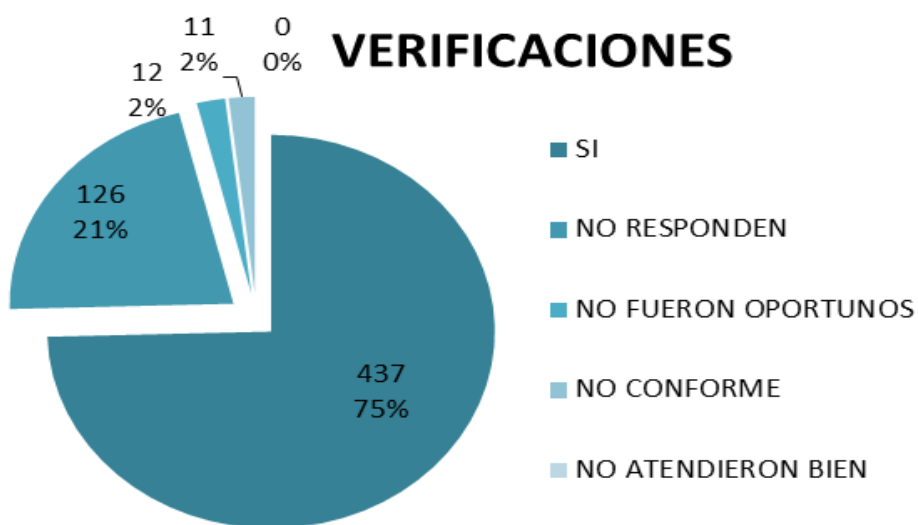


PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Como una estrategia de mejoramiento el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, ha implementado continuamente una herramienta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a las prestaciones de los servicios de la entidad. Como resultado de la aplicación de encuestas se obtuvo el siguiente resultado.

ENCUESTA DE VERIFICACION DEL SERVICIO

TIPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	437	74,6%
NO RESPONDEN	126	21,5%
NO FUERON OPORTUNOS	12	2,0%
NO CONFORME	11	1,9%
NO ATENDIERON BIEN	0	0,0%
TOTAL	586	100%



74,6% De los usuarios afirman que fueron oportunos

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

1. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

Caracterizar a los usuarios para reconocer grupos de interés	*Realizar informe de caracterización *Realizar seguimiento a la caracterización del usuario	Tres (3) informes de caracterización Tres informes de seguimiento a la caracterización del usuario
Establecer mecanismos de comunicación directa entre las diferentes áreas para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de las iniciativas de mejora	Remitir reporte de PQRS, asignadas a cada área a través de e-mail	Reporte trimestral PQRS

2. Fortalecimiento de los canales de atención

Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los usuarios para garantizar la cobertura y servicio.	Realizar divulgación de todos los canales que se tienen para el servicio de la comunidad a fin de garantizar la eficacia en los trámites solicitados.	Actividad Permanente
Fortalecer el sistema de información que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Generar informe estadístico de todas las peticiones y solicitudes realizadas por los usuarios.	Trimestral
Promover canales e atención de acuerdo con las características y necesidades para garantizar la comunicación y satisfacción.	Realizar foros con temáticas de interés al ciudadano, programados según eventos. Participación en actividades en conjunto con la alcaldía municipal o instituciones descentralizadas	Máximo 4 en el año Según necesidades y requerimientos
Medir el desempeño de los puntos de atención y canales de servicio al ciudadano, ventanilla única, call center.	Realizar seguimiento y gestionar informes.	Mensual
Medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención y satisfacción de los servicios y tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas a través de los distintos canales.	Aplicar encuestas para medición de la apreciación de los usuarios en cuanto a la atención y / o satisfacción de los trámites solicitados	Mensuales, semestral, anual



**MANIZALES
+GRANDE**

Elaboró

LINA CONSTANZA MORALES FRANCO
Profesional Universitario en Atención al Cliente