PLAN SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES INVAMA
VIGENCIA 2022

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así 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 sea 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.

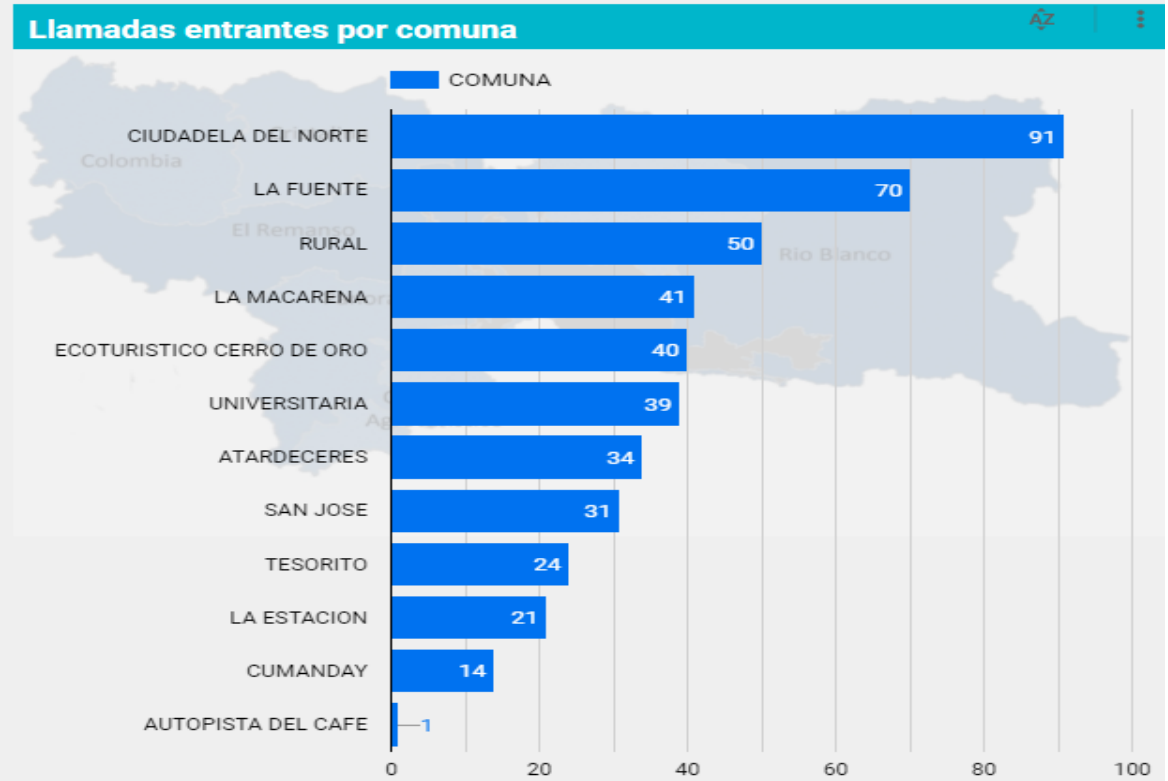
Realizar divulgación sobre los diferentes medios de atención donde se pueden radicar los trámites y servicios con el fin de garantizar la comunicación.

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

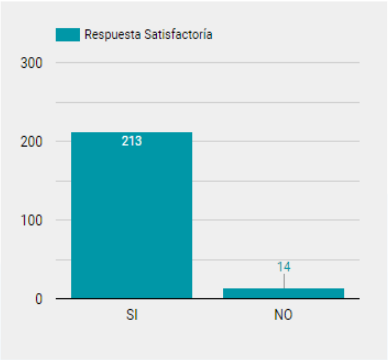


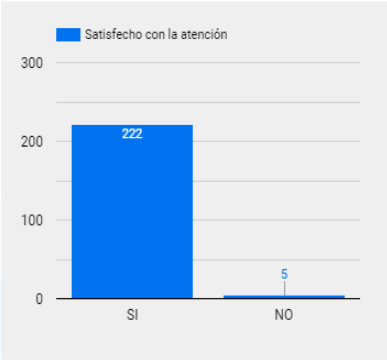
PERCEPCIÓN DEL USUARIO

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

Encuesta telefónica de percepción del usuario

Encuesta telefónica de percepción del usuario					
.	Respuesta Satisfactoria	Satisfecho con la atención	Tiempo de Espera Adecuado	Satisfacción	Total Encuesta
SI	213	222	218	95,88%	681
NO	14	5	9	4,11%	





Centro integrado de atención al ciudadano CIAC enero 2022

Calificacion	Cantidad	Porcentaje
3	18	2,31 %
4	700	89,97 %
No Califica	60	7,71 %
Total	778	100 %

En el mes de enero se atendieron 778 personas, de las cuales 718 calificaron la atención.

La ventaja de la encuesta telefónica es que es posible aplicar el cuestionario a un mayor número de personas, son preguntar cortas y concretas, lo que facilita el resultado de las mismas.
Se identifica que la satisfacción de los usuarios en cuento al servicio que se brinda telefónicamente se encuentra en un 95.88%, lo que refleja un servicio oportuno y adecuado por parte de las asesoras de contact center.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

1. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

1.Caracterizar a los usuarios para reconocer grupos de interés	Realizar informe de caracterización Realizar seguimiento a la caracterización del usuario	Informe de caracterización del usuario INVAMA
2. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las diferentes áreas para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de las iniciativas de mejora.	Hacer seguimiento a todas las solicitudes ingresada a la institución por los diferentes canales de atención.	Reporte trimestral PQRSD

2. Promoción y divulgación de los canales de atención

1. Promover la cultura de participación y de consulta en los canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los usuarios para garantizar la cobertura y servicio.	Divulgar información de interés y actualidad, por los diferentes canales con que cuenta el INVAMA, a fin llegar al mayor número de usuarios.	Actividad Permanente
2. 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
4. Medir el desempeño de los puntos de atencion y canales de servicio al ciudadano, ventanilla única, contact center.	Realizar seguimiento y gestionar informes.	Trimestral
5. Medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención y satisfacción del servicio y tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas a través de los distintos canales.	Aplicar encuestas para medición apreciación de los usuarios en cuanto a la atencion y / o satisfacción de tramites solicitados	Trimestral

Elaboró

LINA CONSTANZA MORALES FRANCO
Profesional Universitario en Atencion al Cliente