PLAN SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES INVAMA
VIGENCIA 2023

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 está 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, así 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 usuariocon 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

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, tiene dispuesto diferentes canales de servicio para los ciudadanos a través de los cuales recibimos los diferentes requerimientos:

CANALES DE ATENCIÓN -INVAMA-			
CANAL	**MECANISMO**	**UBICACIÓN**	**HORARIO DE ATENCIÓN**
PRESENCIAL	**CIAC** (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	kra 21 # 29-29 primer piso módulo 5	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm
	Sede Administrativa Alcázares	Calle 3 C 22 -92	Lunes a jueves de 7:30 am a 5 pm y viernes de 7am a 3pm
TELEFÓNICO	Línea de atención	8891030 - 8891020	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web (https://invama.gov.co/)	(https://invama.gov.co/)http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php	El portal web, las redes sociales y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico atención al ciudadano	atencionalcliente@invama.gov.co	
	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	CIACInvama@invama.gov.co	
	REDES SOCIALES	Facebook (Invama-Instituto de Valorizacion de Manizales)	
		Instagram invama_mzles	
		Twitter @InvamaMzles	
		WhatsApp (3504053493)	

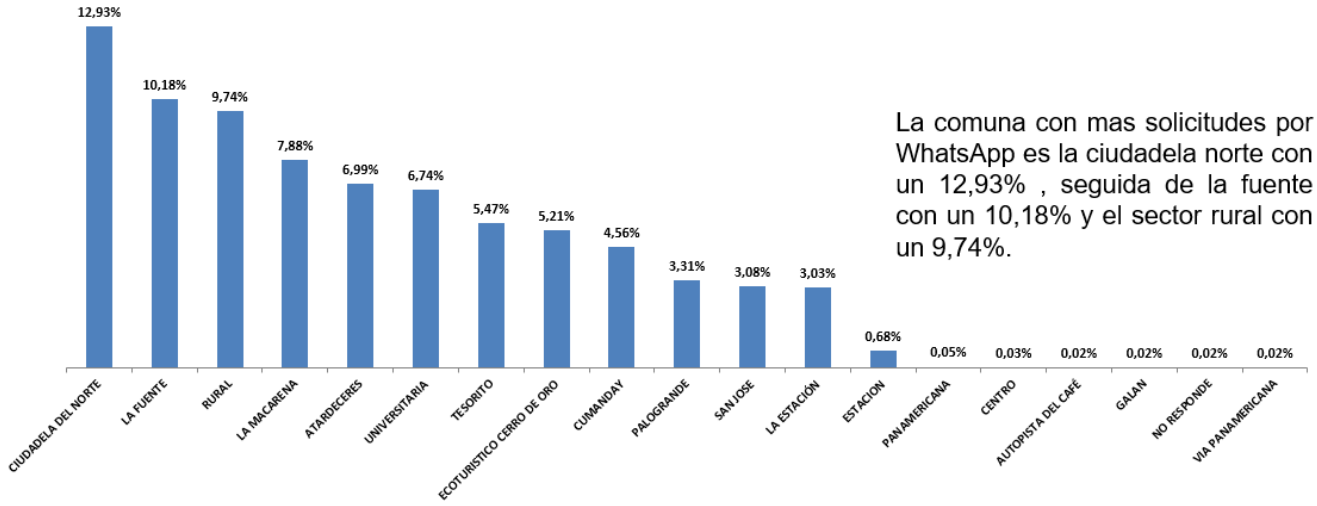
1. Aplicativo PQRSD (http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php)
2. Contact Center (8891020 - 8891030)
3. Ventanilla única (Sede Alcázares – Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC).
4. Canal virtual (https://invama.gov.co/, redes sociales: WhatsApp (3504053493)
5. Correo electrónico atencionalcliente@invama.gov.co

A continuación, se relaciona de manera detalla la cantidad de llamadas ingresadasy solicitudes ingresadas por WhatsApp en los meses de enero a diciembre de 2022

TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DAÑO REPORTADO	2454	40,38%
SOLICIUTD NUEVA	2268	37,31%
INFORMACION	352	5,79%
FACTURA	296	4,87%
AGRADECIMIENTOS	213	3,50%
NO RESPONDE	103	1,69%
PAZ Y SALVO	76	1,25%
EQUIVOCACION	69	1,14%
INSTALACION NUEVA	60	0,99%
POSTE	58	0,95%
CREACION FICHA	38	0,63%
VALORIZACIÓN	17	0,28%
LEVANTAMIENTO	16	0,26%
SOLUCIONADO	14	0,23%
NO APLICA	13	0,21%
SE ENVIA SMS AL ING JORGE	8	0,13%
ATENDIDO POR LLAMADA	3	0,05%
COBRO ALUMBRADO PUBLICO	3	0,05%
RETIRO BASE	3	0,05%
CONSULTA DE PQRSD	2	0,03%
EMBARGO VEHICULAR	2	0,03%
ALUMBRADO PUBLICO	1	0,02%
CAMBIO DE TARIFA A.P	1	0,02%
HORARIO DE ATENCION CIAC	1	0,02%
PTE DE CONFIRMAR	1	0,02%
QUEJA DE FUNCIONARIO	1	0,02%
REPORTE PORTAL WEB	1	0,02%
REPOTENCIALIZACION	1	0,02%
RESPUESTA DE ADMIARCHI	1	0,02%
RESPUESTA DE PQRSD	1	0,02%
YA SOLUCIONADO	1	0,02%
TOTAL GENERAL	6078	100%

En el transcurso del año el tramite mas solicitado es consultar por daño reportado con un 40.38%, seguido de solicitud nueva con el 37,31% e información con un 5,79%

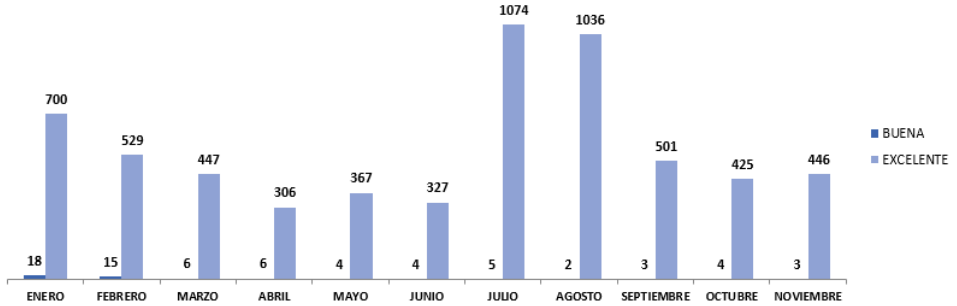
CLASIFICACIÓN POR COMUNA



La comuna con mas solicitudes por WhatsApp es la ciudadela norte con un 12,93% , seguida de la fuente con un 10,18% y el sector rural con un 9,74%.

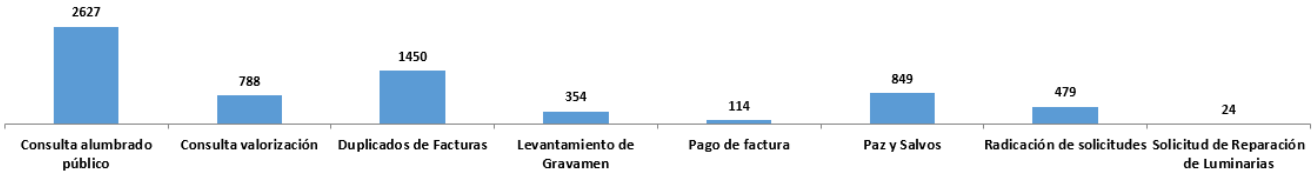
CALIFICACIÓN SERVICIO CIAC

CALIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
BUENA	18	15	6	6	4	4	5	2	3	4	3	70	1,1%
EXCELENTE	700	529	447	306	367	327	1074	1036	501	425	446	6158	98,9%
TOTAL	778	595	483	334	392	358	1269	1136	525	441	471	6228	100,0%



Durante el año se puede ver la satisfacción de los usuarios que van a la oficina del CIAC, dando una calificación excelente el 98,9% de los usuarios.

SUBSERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
Consulta alumbrado público	518	211	63	39	28	27	956	583	91	47	64	2627	39%
Consulta valorización	78	73	86	61	80	49	37	106	87	96	35	788	12%
Duplicados de Facturas	78	165	158	109	122	106	97	256	141	89	129	1450	22%
Levantamiento de Gravamen	8	28	35	27	33	29	31	34	35	49	45	354	5%
Pago de factura	4	8	11	10	15	12	5	19	8	13	9	114	2%
Paz y Salvos	42	60	92	57	67	84	72	85	99	84	107	849	13%
Radicación de solicitudes	25	35	32	25	42	45	43	43	55	59	75	479	7%
Solicitud de Reparación de Luminarias			1		1	1	9	4	7		1	24	0%
Total general	753	580	478	328	388	353	1250	1130	523	437	465	6685	100%

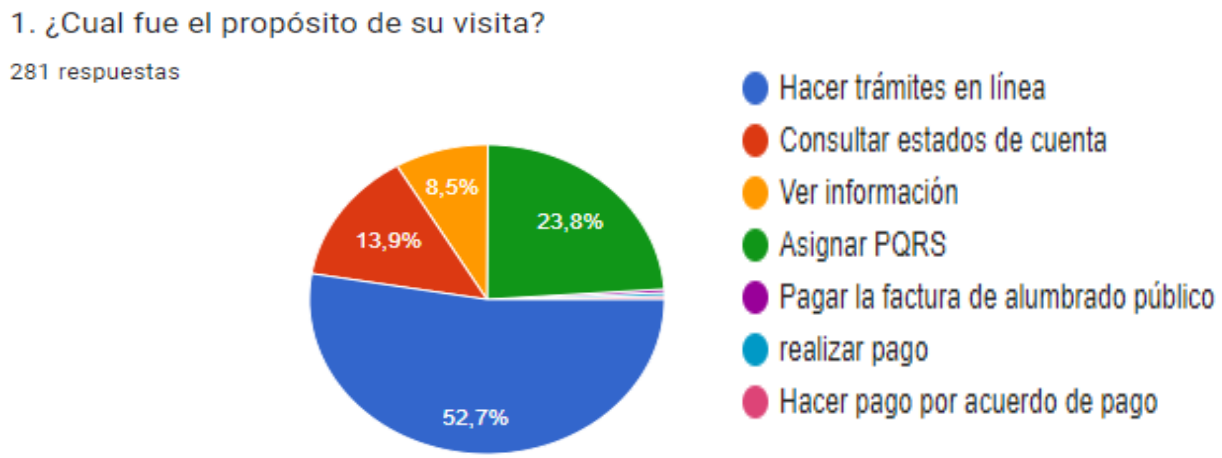


En el punto de atención del CIAC se puede observar que la consulta mas frecuente durante el año fue sobre alumbrado publico con un 39%, seguido de duplicado de facturas con un 22%, los meses de julio y agosto fueron los meses con mas consultas en el CIAC ya que dichos meses fue donde se consulto mas por duplicado de factura.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

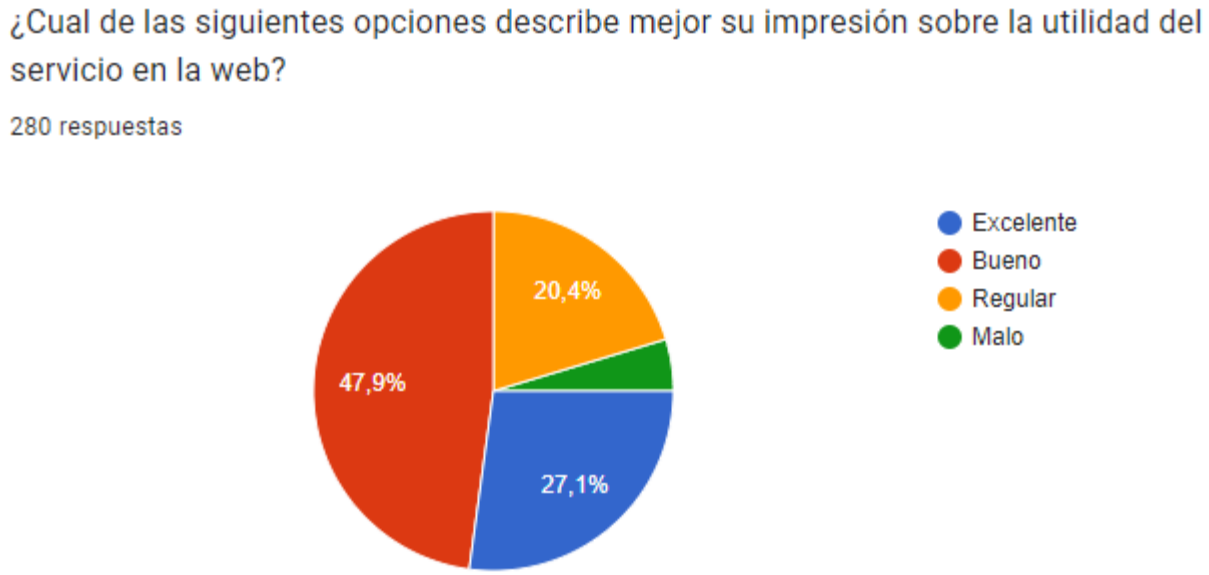
Como una estrategia de mejoramiento el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, ha implementado continuamente herramientas de medición de la satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios de la entidad. Como resultado de la aplicación de encuestas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

La encuesta de satisfacción la aplica el INVAMA a la ciudadanía a través de los canales:
Web:
https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true, Contact Center (8891020 – 8891030), y ventanilla Única (CIAC). Los resultados permiten concluir una favorabilidad para la gestión de la entidad, respecto a: recepción, trámite, respuesta y servicio que presta. Además, se destaca la mejora considerable a la oportunidad y pertinencia en la información brindada por parte de los funcionarios de la entidad.

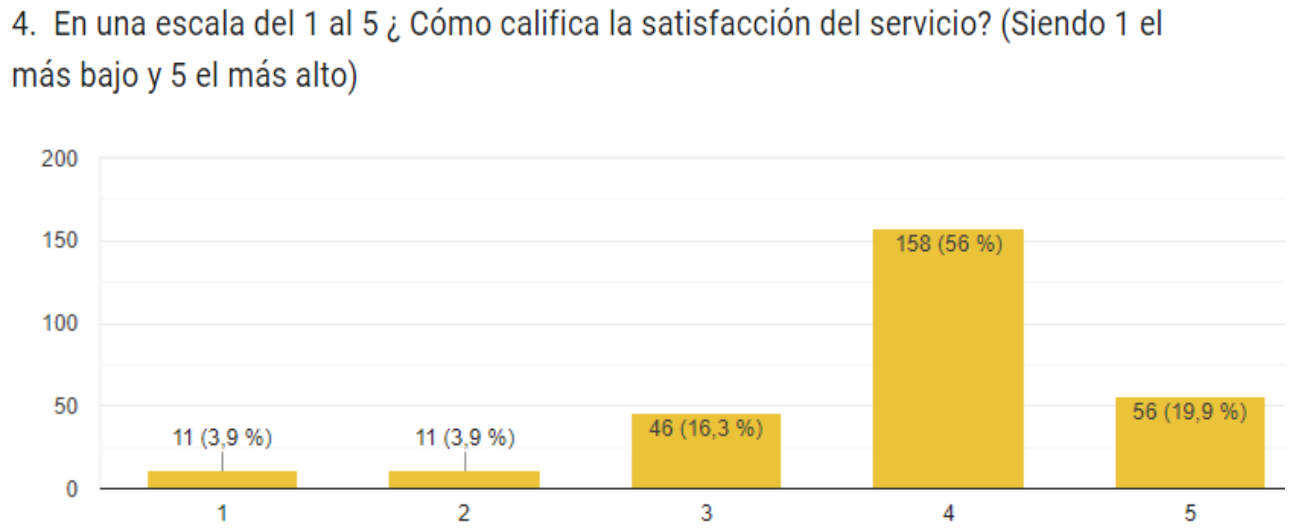


El mayor número de usuarios que visitan la página web, lo hacen para hacer trámites en línea lo que representa el 52.7%.

El 77.9% de la persona que consultan la página web, manifiestan conformidad con la información allí suministrada.



Para el 47.9% de los usuarios que consultan en la página web de la institución la impresión es buena, 27% califica de excelente la utilidad de la información y el 20.4% consideran el servicio regular.

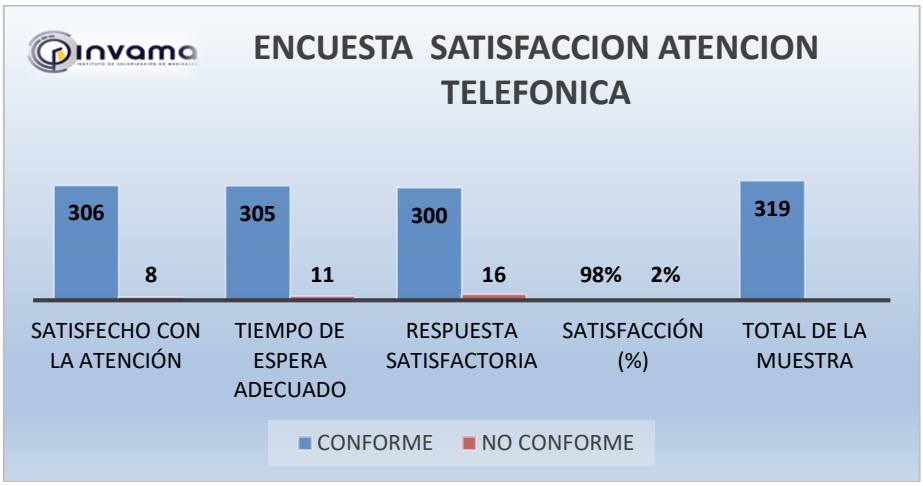


Para 158 usuarios la calificación del servicio es de 4 con un porcentaje (56%) en la satisfacción con la información que se encuentra en la página web. 56 usuarios dan una calificación de 5 al servicio, 46 usuarios califican en 3 la información y servicios que están en la página web.

ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Con esta encuesta se busca medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda el Contact Center.

TRIMESTRE	SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	RESPUESTA SATISFACTORIA	SATISFACCIÓN (%)	TOTAL DE LA MUESTRA
CONFORME	306	305	300	98%	319
NO CONFORME	8	11	16	2%	



CALIFICACIÓN SERVICIO CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC).

Esta calificación refleja la calidad en la atención al servicio, la pertinencia, el tiempo e información entregada por el funcionario. Las variables utilizadas para esta medición son:

CALIFICACIÓN SERVICIO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
BUENA	9	1%
EXCELENTE	1267	99%
TOTAL GENERAL	1270	100%

La medición a la atención del servicio, prestado en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC), ha sido favorable para el tercer trimestre, con una calificación:

- ✓ Excelente (1270) usuarios equivalentes al 99%.
- ✓ Buena (9) usuarios equivalentes al 1%

Esta calificación demuestra que el servicio que se da a la ciudadanía de manera presencial está acorde con las necesidades y requerimientos de nuestro grupo de valor.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

1. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

1.Caracterizar a los usuarios para reconocer grupos de interés	Realizar seguimiento 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 de PQRSD y solicitudes realizadas por los usuarios.	Trimestral
4. Medir el desempeño de los puntos de atención y canales de servicio al ciudadano, ventanillaúnica, 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 atención y / o satisfacción de tramites solicitados	Trimestral

Elaboró

Lina Constanza Morales Franco
Profesional Universitario en Atención al Usuario