

## Estrategia de Servicio al Ciudadano

### Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA

### Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

#### 1. Introducción

El Instituto de Valorización de Manizales y Alumbrado Público – INVAMA, en cumplimiento de los principios de la función administrativa y de la Política de Servicio al Ciudadano definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), formula la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La estrategia orienta la gestión institucional hacia una atención integral, transparente y centrada en la ciudadanía, garantizando el acceso efectivo a la información, trámites y servicios asociados a los procesos de valorización y alumbrado público, y promoviendo la mejora continua de la experiencia ciudadana.

#### 2. Objetivo General

Fortalecer el servicio al ciudadano del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA mediante la implementación de acciones estratégicas orientadas a mejorar la calidad, accesibilidad, oportunidad y confianza en la atención a la ciudadanía, en concordancia con la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.

#### 3. Objetivos Específicos

- Reconocer y atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos grupos de valor del INVAMA.
- Garantizar una oferta institucional clara, accesible y comprensible.
- Fortalecer los canales de atención y los mecanismos de interacción con la ciudadanía.
- Incorporar el enfoque diferencial y territorial en la prestación del servicio.
- Utilizar las PQRSDF como insumo para la mejora continua del servicio.
- Contar con talento humano idóneo y suficiente para la atención al ciudadano.
- Evaluar de manera permanente la gestión del servicio y la experiencia ciudadana.

#### 4. Principios orientadores

La Estrategia Institucional de Participación Ciudadana se rige por los siguientes principios:

- Centralidad del ciudadano contribuyente
- Enfoque de derechos
- Transparencia y acceso a la información pública
- Lenguaje claro
- Enfoque diferencial e inclusivo
- Participación ciudadana
- Mejora continua del servicio

## 5. Alcance

La presente estrategia aplica a todos los procesos, dependencias, servidores públicos, contratistas, trámites, servicios y canales de atención del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, especialmente aquellos relacionados con la gestión de la contribución de valorización y la ejecución de obras.

## 6. Articulación con el MIPG

La Estrategia de Servicio al Ciudadano del INVAMA se articula con:

- Plan Estratégico Institucional
- Plan de Acción Anual
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)
- Política de Gobierno Digital
- Sistema de Control Interno
- Dimensión de Gestión con Valores para Resultados

## 7. Seguimiento y Evaluación

La estrategia será objeto de seguimiento periódico y se actualizará de manera anual o cuando se presenten cambios normativos, institucionales o en las necesidades de la ciudadanía del municipio de Manizales.

## **8. Responsables**

- Gerencia General del INVAMA
- Oficina de Planeación
- Dependencia de Servicio al Ciudadano
- Líderes de proceso
- Oficina de Control Interno

## **9. Articulación con el MIPG**

Los cuatro subcomponentes se articulan con:

- Plan Estratégico Institucional
- Plan de Acción Anual
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)
- Política de Gobierno Digital
- Sistema de Control Interno

## **10. Vigencia y Actualización**

La presente estrategia tendrá vigencia anual y será actualizada conforme a los resultados del seguimiento, los cambios normativos y las necesidades de la ciudadanía del municipio de Manizales.

## Estrategia Servicio al Ciudadano

### Desarrollo de Subcomponentes según Lineamientos Técnicos del DAFF

#### Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

## **Subcomponente 1. Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio**

### **Objetivo**

Identificar, analizar y priorizar las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía relacionada con los procesos de valorización y alumbrado público, como base para la planeación estratégica del servicio al ciudadano.

### **Acciones Estratégicas**

- Caracterizar a la ciudadanía contribuyente y demás grupos de valor.
- Analizar información proveniente de PQRSTDF, encuestas y espacios de participación.
- Identificar brechas entre la oferta institucional y las necesidades ciudadanas.
- Definir objetivos y acciones estratégicas del servicio al ciudadano.

### **Productos**

- Diagnóstico integral del servicio al ciudadano.
- Documento de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.
- Plan estratégico del servicio al ciudadano.

## **Subcomponente 2. Talento Humano Idóneo y Suficiente**

### **Objetivo**

Garantizar que la entidad cuente con servidores públicos y contratistas competentes, suficientes y sensibilizados para brindar un servicio al ciudadano oportuno, digno y de calidad.

### **Acciones Estratégicas**

- Definir perfiles y roles del personal de atención al ciudadano.
- Implementar planes de capacitación en servicio al ciudadano, lenguaje claro, enfoque diferencial y normatividad aplicable.

- Fortalecer la cultura organizacional orientada al ciudadano.
- Evaluar periódicamente el desempeño del personal de atención.

### Productos

- Manual de roles y perfiles de atención al ciudadano.
- Plan anual de capacitación.
- Registros de formación y evaluación del desempeño.

## **Subcomponente 3. Oferta Institucional de Fácil Acceso, Comprensión y Uso para la Ciudadanía**

### Objetivo

Garantizar que la oferta institucional de trámites y servicios sea clara, accesible, comprensible y fácil de usar para toda la ciudadanía, bajo principios de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión.

### Acciones Estratégicas

- Actualizar y divulgar el inventario de trámites y servicios relacionados con valorización y alumbrado público.
- Simplificar trámites y mejorar procesos de atención.
- Fortalecer los canales de atención presenciales, telefónicos, virtuales y escritos.
- Implementar lenguaje claro en comunicaciones, actos administrativos y respuestas a PQRSDF.

### Productos

- Catálogo de trámites y servicios actualizado.
- Guías y piezas informativas en lenguaje claro.
- Mejoras implementadas en canales y procesos de atención.

## **Subcomponente 4. Evaluación de la Gestión del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana**

### Objetivo

Evaluar de manera sistemática la gestión del servicio al ciudadano y medir la experiencia ciudadana para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones.

### Acciones Estratégicas

- Definir y hacer seguimiento a indicadores de gestión, resultado y percepción ciudadana.
- Medir la satisfacción y experiencia ciudadana mediante encuestas y otros mecanismos.
- Analizar de forma periódica las PQRSTDF y la retroalimentación ciudadana.
- Implementar y hacer seguimiento a planes de mejora del servicio.

### Productos

- Tablero de indicadores del servicio al ciudadano.
- Informes de evaluación y experiencia ciudadana.
- Planes de mejora y acciones correctivas.