

 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	<b>VERSIÓN:</b> 01

Nombre de la política / plan:	Plan de servicio al Ciudadano
Dependencia responsable:	Secretaría General
Fecha de aprobación de la política / plan:	
No. de acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del AMB en que fue aprobada:	
Vigencia de la política / plan:	2021
Dimensión del MIPG a la que se asocia la política / plan:	

	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	<b>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los lineamientos que garantizan el mejoramiento y la oportunidad en la prestación del servicio, garantizando la cobertura territorial a través del fortalecimiento de la capacidad institucional en el cumplimiento de las funciones del Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB.

El presente documento sirve como instrumento de apoyo que establece las acciones a realizar durante la presente vigencia en cuanto al servicio al ciudadano, basados en el Modelo de Servicio al Ciudadano en la Función Pública.

Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

En este sentido, el Área Metropolitana de Bucaramanga con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las entidades y organismos del Estado, para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, definió el modelo de servicio al ciudadano de la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.



Fuente: CONPES 3785.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<p><b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014</p>
	<p>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 01</p>

## 2. ALCANCE

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos, Función Pública implementó el modelo de servicio al ciudadano, el cual se actualiza en cada anualidad y agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, y las actividades que se deben desarrollar desde la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, en cada uno de sus componentes, a saber:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable

## 3. OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos y actividades encaminadas a la satisfacción de los ciudadanos y demás partes interesadas, desarrollando mecanismos que fomenten la cultura y el mejoramiento organizacional de la atención al ciudadano en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

## 4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el diagnóstico de la caracterización de usuarios externos para la vigencia 2021 con el fin de conocer los usuarios que acuden a la entidad y poder prestar un mejor servicio y dar cumplimiento al componente seis informaciones confiables.
- Aplicación y publicación en la web en el diligenciamiento de la Encuesta de satisfacción de usuarios con el fin de medir la calidad del servicio que presta el AMB.
- Desarrollar la guía de atención al ciudadano donde se definen los Canales de atención al usuario con el fin de mejorar los procesos y procedimientos para la Atención al Usuario.
- Fortalecer el Direccionamiento Estratégico con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con el fin de satisfacer al usuario.
- Desarrollar la cultura de del servicio al ciudadano por medio de capacitaciones a los servidores públicos, funcionarios y contratistas, para brindar un mejor servicio en la Entidad.

## 5. DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Es el conjunto de características que debe disponer un entorno producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular por aquellas que tienen alguna discapacidad.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	<b>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

**Actitud:** Es la disposición que se tiene hacia algo o alguien y que se refleja a través de lenguaje verbal y no verbal.

**Asertividad:** La asertividad es una aptitud que le permite a la persona comunicar su punto de vista desde el equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación.

**Atención:** La atención es el servicio proporcionado por una entidad con el fin de relacionarse con los usuarios y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

**Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

**Consulta de Habeas Data:** Solicitud elevada por los titulares de datos personales, sus causahabientes o por un tercero acreditado, en la que se pretende consultar los datos personales que reposen en las bases de datos de la entidad, el tratamiento que se le da a dichos datos o la copia de la autorización para el tratamiento de dichos datos.

**Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

**Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

**Habeas Data:** Derecho de cualquier persona natural o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su persona y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, hecha por una persona natural, jurídica ó representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o a la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Reclamo de Habeas Data:** Solicitud elevada por los titulares de datos personales, sus causahabientes o por un tercero acreditado, en la que se pretende corregir, actualizar o suprimir sus datos personales que reposen en las bases de datos de la entidad, así como revocar la

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	<b>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

autorización para el tratamiento de datos o advertir el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la ley de protección de datos.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

**Sugerencia:** Una sugerencia es una propuesta o insinuación sobre un modo de ser o de hacer para que otro la reciba y decida si aceptarla o no.

## 6. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia 1991**, Artículo 23 Derechos fundamentales.
- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **CONPES 3650 de 2010**, Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3649 de 2010**, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1145 de 2007**, “Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.
- **Ley 1474 de 2011**, Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 76: Es necesario tener la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- **Ley 1581 de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

 <p><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	<b>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

- **Resolución No. 000262 de 2017 del Área Metropolitana de Bucaramanga**, “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 000415 de 2020 del Área Metropolitana de Bucaramanga**, “Por la cual se actualiza la reglamentación en el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Ley 2052 de 2020**, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

## 7. COMPONENTES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO

### Direccionamiento estratégico al interior de la Entidad

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción.

Respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones, asignadas a las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, en forma trimestral el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, presenta un informe unificado de PQRSD y de manera semestral un informe percepción de los grupos de valor, a la Alta Dirección, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de requerimientos gestionados en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

### Mejora continua de Procesos y procedimientos

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la Entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento a los lineamientos señalados en la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se rediseñó el formulario

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	<b>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

de recepción de PQRSD ajustando los campos de información de los peticionarios, al igual que se dispuso el enlace la página web, para atender las solicitudes de información.

El proceso de «Servicio al Ciudadano» y la guía asociado al mismo, son actualizadas en la medida que las circunstancias lo requieran, buscando con ello una mejora continua en la atención oportuna las peticiones presentadas por los grupos de valor.

### **Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos**

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Con el objeto de desarrollar niveles de eficacia en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios y tramites ofrecidos por Función Pública en procura de obtener un mayor nivel de satisfacción frente a los grupos de valor, para lograr un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad, se diseña en coordinación con el Grupo de Gestión Humana, planes estratégicos para el fortalecimiento de las competencias de los servidores y contratistas.

### **Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.**

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

La entidad continuamente establece mecanismos tendientes a fortalecer los canales de atención para relacionarse con los grupos de valor.

De esta manera se implementó a través del canal telefónico, los módulos de autogestión, cuyo objeto es la consulta de preguntas recurrentes de cada Dirección Técnica por parte de los grupos de valor; de igual modo, se habilitó la opción para el diligenciamiento de la encuesta de percepción.

### **Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.**

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua.

 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	<b>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Con fundamento en la nueva herramienta implementada por Función Pública para evaluar la percepción de los grupos de valor, respecto a los servicios prestados y trámites gestionados, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (GSCI) se encarga de consolidar las evaluaciones y en forma trimestral da a conocer a través del informe, la percepción de los grupos de valor. En el evento de ser necesario, formula recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio. En desarrollo de las recomendaciones efectuadas en el informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor, se revisará en coordinación con la Asesora de Gestión Corporativa los formatos de encuestas, para ajustarlos a los servicios y tramites ofrecidos por la entidad.

### **Información confiable**

Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. A efectos de suministrar la entidad una información confiable a los grupos de valor en los temas de competencia de la entidad, Secretaria General, procede en forma periódica a actualizar las preguntas frecuentes registradas en la página web institucional, con ello se busca igualmente que los ciudadanos en forma oportuna obtengan la información de primera mano, para auto gestionar aquellos interrogantes que pudieran presentarse con relación a los asuntos relacionados con el Área Metropolitana de Bucaramanga.



**PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**CÓDIGO:** DIE-FO-014

**FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**VERSIÓN:** 01

PLAN ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021							
No.	PROGRAMA	OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RECURSOS
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Secretaria General - Profesional de Apoyo	1. Realizar y publicar la caracterización de usuarios externos de la vigencia 2021	100%	Caracterización de usuarios	Humanos - Tecnológicos
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Secretaria General - Profesional de Apoyo	1. Aplicación y publicación en la web en el diligenciamiento de la Encuesta de satisfacción de usuarios por las redes sociales (disponible en la página web de la entidad).	2	Oportunidades de aplicación y publicación de Encuesta de Satisfacción	Humanos - Tecnológicos
		CANALES DE ATENCIÓN	Secretaria General - Profesional de Apoyo	1. Realizar y publicar en el sitio web la Carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	1	Carta de Trato Digno realizada	Humanos - Tecnológicos
			Secretaria General - Profesional Universitario - Profesional de Apoyo	2. Crear Plan de servicio al ciudadano, con base en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	1	Plan creada	Humanos
			Secretaria General - Profesional de Apoyo	3. Hacer entrega al comité de MIPG el plan institucional de servicio al ciudadano para su publicación en la página web de la entidad.	1	Plan entregado al comité MIPG	Humanos
			Secretaria General - Profesional de Apoyo	4 Plan de servicio al ciudadano socializada internamente a los servidores públicos de la entidad y publicada en la página web de la entidad.	4	Plan socializado y publicado	Humanos - Tecnológicos
			Secretaria General - Profesional de Apoyo	5. Mantener actualizado el procedimiento de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	1	Procedimiento actualizado	Humanos
			Secretaria General - Profesional de Apoyo	6. Socializar internamente el procedimiento de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	4	Procedimiento socializado	Humanos - Tecnológicos
			DERECHOS DE PETICIÓN	Secretaria General - Profesional de Apoyo	1. Mantener un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100%	Plataforma BPM:Gov



**PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO**

**CÓDIGO:** DIE-FO-014

**FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA  
METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**VERSIÓN:** 01

PLAN ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021							
No.	PROGRAMA	OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RECURSOS
				2. Socializar el formato de recepción de PQRSD garantizando que todas las dependencias lo implementen y que sea radicado en la Plataforma BPM.GOV	4	Formato de recepción de PQRSD	Humanos - Tecnológicos
				3. Capacitar a funcionarios y contratistas sobre la importancia de contestar las peticiones dentro de los términos estipulados por Ley	2	# de capacitaciones realizadas	Humanos - Tecnológicos
				4. Elaborar y publicar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	4	4 informes de PQRSD	Humanos - Tecnológicos
				5. Mantener el formulario actualizado en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100%	Formulario actualizado	Humanos - Tecnológicos
		CAPACITAR SERVIDORES PUBLICOS	Secretaria General - Profesional Universitario - Profesional de Apoyo	2. Capacitar a los servidores públicos en atención a ciudadanos con discapacidad	1	# de capacitaciones realizadas	Humanos

FIRMA: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 CARGO: \_\_\_\_\_

 <p><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	<b>VERSIÓN:</b> 01