


|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL<br><b>"JUNTOS CONSTRUIMOS<br/>EL CAMBIO"</b><br>Despacho del Alcalde | <b>RESOLUCIÓN N° 525</b><br>12 de mayo de 2022 |  | CÓDIGO:<br>PC-PA-003-F08<br>VERSIÓN: 0 |
|---|--|--|--|


**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS, VIGENCIA 2022”**

EL ALCALDE DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES y en especial las conferidas en el artículo 315 de la Constitución Nacional, Leyes 136 de 1994 y 1551 de 2012, Decreto 1499 de 2017, Decreto 612 de 2018, Ley 1755 de 2015, Ley 1171 de 2007 y Ley 1618 de 2013, y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que la representación legal del Municipio de San Pedro de los Milagros, está en cabeza del Señor Alcalde, por mandato constitucional y legal, hecho que fue refrendado con la elaboración del Plan de Desarrollo 2020-2023 “Juntos Construimos el Cambio”, que en su línea estratégica 4 “Juntos por un Buen Gobierno”- programa 2 “Juntos por una Administración con Calidad”, visiona el fortalecimiento institucional en aras de cualificar la prestación de los servicios a la comunidad.
2. Que el Decreto 1499 de 2017 establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y es en el **ARTÍCULO 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional**, donde se señala que: *...las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras,... la Política de Servicio al Ciudadano.*
3. Que el Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado” establece que las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos.
4. Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición.
5. Que la Ley 1171 de 2007 establece unos beneficios a las personas adultas mayores.
6. Que la Ley 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.



|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL<br><b>"JUNTOS CONSTRUIMOS<br/>EL CAMBIO"</b><br>Despacho del Alcalde | <b>RESOLUCIÓN N° 525</b><br>12 de mayo de 2022 |  | <b>CÓDIGO:</b><br>PC-PA-003-F08<br><b>VERSIÓN:</b> 0 |
|---|--|---|--|

En mérito de lo anterior,

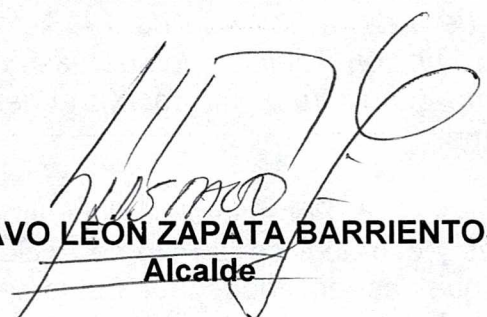
### RESUELVE:

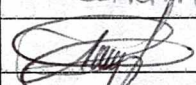
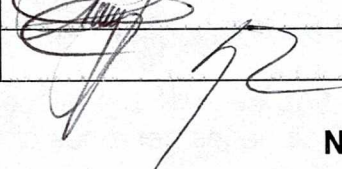
**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan de Servicio al Ciudadano, vigencia 2022, teniendo en cuenta el objetivo general de la Política de Servicio al Ciudadano adoptado a nivel institucional, el cual establece la promoción de la atención integral e inclusiva en la prestación de servicios al ciudadano a través de estrategias que permitan a los servidores públicos de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros satisfacer las necesidades de la comunidad Sampedreña en transparencia, eficacia y efectividad, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra ella no procede recurso alguno.

Dada en la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros Antioquia, a los doce (12) días del mes de mayo del dos mil veintidós (2022).


### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


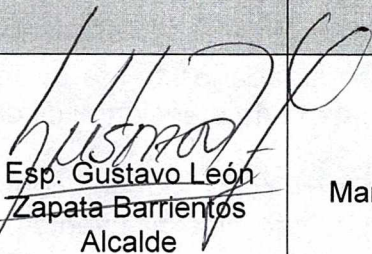
  
**GUSTAVO LEÓN ZAPATA BARRIENTOS**  
 Alcalde

|         | NOMBRE Y CARGO  | FIRMA  | FECHA       |
|---------|---|--|-------------|
| Elaboró | Ing. Catalina Londoño López<br>Profesional Universitaria Gestión de Calidad | Catalina L.  | 12-May-2022 |
| Revisó  | Esp. Diego Esteban Patiño García<br>Secretario General y de Gobierno        |  | 12-May-2022 |
| Aprobó  | Esp. Gustavo León Zapata Barrientos<br>Alcalde                              |  | 12-May-2022 |

**N° TRD: 100-28-01**



|   |      |                               |                      |
|---|------|-------------------------------|----------------------|
|  | PLAN | PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO | CÓDIGO:<br>PL-DE-005 |
|   |      |                               | VERSIÓN: 0           |

| MACROPROCESO   |   | PROCESO   |  | DEPENDENCIA                      |                       |
|--|---|---|--|----------------------------------|-----------------------|
| Estratégico  |   | Direccionamiento Estratégico  |  | Secretaría General y de Gobierno |                       |
| ELABORÓ  | REVISÓ  | APROBÓ  |  | FECHA DE EMISIÓN                 | FECHA ÚLTIMA REVISIÓN |
| Catalina L.<br>Ing. Catalina<br>Londoño López<br>P.U Gestión de<br>Calidad | <br>Abg. Diego Patiño<br>García<br>Secretario General<br>y de Gobierno | <br>Esp. Gustavo León<br>Zapata Barrientos<br>Alcalde |  | Mar-2022                         | May-2022              |

## 1. PRESENTACIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano de la alcaldía de San Pedro de los Milagros adopta los protocolos de servicio para los distintos canales de prestación dispuestos, los cuales tienen como objetivo ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

El presente plan de servicio al ciudadano pretende mejorar lo anteriormente planteado, para que la prestación del servicio en los diferentes centros de trabajo de la Entidad sea más eficiente y eficaz, de manera confiable y que el ciudadano quede satisfecho con la respuesta que obtuvo de parte de los servidores públicos de la alcaldía San Pedro de los Milagros.


## 2. OBJETIVO DEL PLAN

Realizar el plan de servicio al ciudadano para mejorar la prestación del servicio tanto a los ciudadanos internos como externos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar necesidades de servicio al ciudadano que tienen los usuarios de los servidores que presta la alcaldía San Pedro de los Milagros a través de la caracterización de los usuarios.



|   |             |                                      |                                    |
|---|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|   |             |                                      | <b>VERSIÓN:</b> 0                  |

2. Socializar ante los servidores públicos los protocolos de atención que permitan a la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros prestar sus servicios bajo principios de calidad, accesibilidad y oportunidad.
3. Capacitar a los servidores públicos de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros en temas de atención y servicio al ciudadano.
4. Generar conocimiento, a partir de encuestas y metodologías específicas, acerca de la percepción de los ciudadanos frente al servicio que brinda la entidad pública y sus preferencias en materia de atención al ciudadano.
5. Adecuar la infraestructura de algunos centros de trabajo mediante ajustes razonables para la prestación de servicios incluyentes.

### 3. ALCANCE DEL PLAN

La Política de Servicio al Ciudadano inicia con el establecimiento de estrategias para la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención que la administración municipal de San Pedro de los Milagros ofrece y el direccionamiento según el tipo de trámite o servicio que requiera; y finaliza con la aplicación de acciones de mejoramiento. Aquí se identifica el rol de los servidores, y colaboradores que participan en el ciclo de servicio igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención, los cuales son aplicables en la administración municipal.

### 4. DEFINICIONES

A continuación, se desglosarán los conceptos que son relevantes para la aplicación y comprensión de lo establecido en los protocolos de atención al ciudadano.

**Actitud:** Disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

**Aptitud:** Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de una persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

**Atención al ciudadano:** Disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.

**Atención diferencial:** Ajustes a los procedimientos establecidos por la Administración Pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

**Calidez:** Entorno propicio donde una persona o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de felicidad.

**Canales de servicio:** Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS ante la Entidad.



|  |      |                               |                      |
|--|------|-------------------------------|----------------------|
|  | PLAN | PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO | CÓDIGO:<br>PL-DE-005 |
|  |      |                               | VERSIÓN: 0           |

**Ciclo de servicio:** Inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad.

**Código de integridad:** Guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

**Competencia laboral:** Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**Denuncia:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

**Eficacia:** se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.

**Oferta:** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

**Oportunidad:** Atención de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio.

**Petición:** Solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la Ley.

**Protocolo de atención:** Documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.


**Queja:** Manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

**Reclamo:** Manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

**Servicio al ciudadano:** Conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.



|   |             |                                      |                                    |
|---|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|   |             |                                      | <b>VERSIÓN:</b> 0                  |

**Valores:** Corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.

## 5. DESARROLLO

Con el presente plan de servicio al ciudadano se pretende sensibilizar a los servidores públicos de la alcaldía San Pedro de los Milagros en los protocolos a seguir para la adecuada atención al ciudadano, caracterizar los usuarios, conocer a través de un diagnóstico institucional la percepción de los ciudadanos referente a la prestación de los servicios que se realizan dentro de la administración de la alcaldía y realizar ajustes razonables a la infraestructura de los centros de trabajo de la Administración Municipal.

Es importante identificar que dentro de los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano se encuentran los protocolos de atención, los cuales se definen a continuación:

### Protocolos de servicio al ciudadano:

Teniendo en cuenta las herramientas establecidas por la Administración para atender las peticiones, se formaron los protocolos de servicio al ciudadano, en los que se incluyen las reglas de formalidad que se deben tener en cuenta en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales de atención.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional, el formato de PQRS y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la entidad.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros. En el horario de atención al público de lunes a jueves de 8:00 am - 11:30 am y de 2:00 pm- 5:30 pm y los viernes de 8:00 am – 11:30 am y de 2:00 – 4:30 pm.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos.
- **Virtual:** Corresponde al chat institucional disponible en el sitio web de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros (<http://www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co>).

### Reglas de formalidad:

#### 1. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



|   |             |                                      |                                    |
|---|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|   |             |                                      | <b>VERSIÓN:</b> 0                  |

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

## **2. Respuesta negativa a solicitudes**

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:


- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

## **3. Atención a personas alteradas**

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.



|   |             |                                      |                                    |
|---|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|   |             |                                      | <b>VERSIÓN:</b> 0                  |

#### 4. Atención de reclamos

Las oficinas de Control Interno y Gestión Documental son las encargadas de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad de manera presencial para la respectiva radicación. Cabe anotar que cada dependencia o área es responsable también de recibir, atender y resolver las PQRS propias de su proceso, dentro de los términos de ley, sea cual sea el sistema de recepción de la PQRS. Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

#### 5.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

##### Línea estratégica 1. Diagnostico para caracterización de los grupos de valor

Realizar la caracterización de usuarios, para identificar las necesidades y expectativas, y ajustar los diferentes canales, servicios y trámites de acuerdo con las características de la población a la que se atiende en la Administración Municipal.

##### Estrategias:

1. **Encuesta:** Consiste en la realización de la caracterización de los grupos de valor de la Administración Municipal a través de una encuesta que permitirá identificar el tipo de población y el tipo de gestión que realiza el usuario al interior de la Entidad. Esto con el fin de conocer las necesidades de las personas que visitan la Alcaldía.
2. **Informe:** Tabulación de la información obtenida en el ejercicio del diagnóstico de caracterización de grupos de valor que permitirá conocer los resultados obtenidos.

##### Línea estratégica 2. Diagnóstico de percepción de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio recibido en la Administración Municipal.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” la Administración Municipal elaborará y realizará una *Encuesta de Satisfacción* a los usuarios que frecuentan la Entidad para conocer la percepción frente a los diferentes servicios que presta la Administración Municipal.



|  |             |                                      |                                    |
|--|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|  |             |                                      | <b>VERSIÓN: 0</b>                  |

### Estrategias:

1. **Encuesta:** Consiste en la realización de la encuesta de satisfacción a un número aleatorio de personas con el fin de identificar la percepción de los usuarios que se acercan a la Administración Municipal a realizar diferentes trámites, según sea su necesidad.
2. **Informe:** Tabulación de la información generada de la encuesta realizada a la ciudadanía. Dicho informe deberá ser presentado a la alta dirección para la toma de decisiones referentes a la mejora del servicio en pro a la satisfacción del ciudadano.

**Línea estratégica 3.** Jornadas de socialización de los protocolos de atención al ciudadano para el desarrollo de competencias de servicio.

### Estrategias:

1. Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (Portería, recepción de documentos / radicación (Archivo), redes sociales, página web, secretarías (o) y auxiliares administrativas (o) de cada dependencia, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).
2. Divulgar con los servidores públicos de la entidad, la Política de Servicio al Ciudadano.
3. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temas de Servicio al Ciudadano en relación con los protocolos de atención, entre otros.
4. Difundir y dar a conocer a los servidores públicos, la Política de Autorización de Datos Personales y Uso de Imágenes.
5. Sensibilizar el procedimiento que se debe realizar para dar trámite a las PQRS incluido el traslado de las peticiones que no son competencia de la entidad.

**Línea estratégica 4.** Implementación de la señalética de los diferentes centros de trabajo.


La señalética tiene una importancia relevante al entregar información referente a la ubicación de las oficinas, áreas o dependencias, así como también en caso de emergencia. Sin embargo, para que sean efectivas deben responder a normas transversales a Seguridad y Salud en el Trabajo e instalarse en lugares apropiados y visibles para los ciudadanos que ingresan o hacen uso de los diferentes centros de trabajo que integran la Administración Municipal.

### Estrategias:

1. Diseñar e implementar la señalética en inglés y braille de los diferentes centros de trabajo con que cuenta la Administración Municipal para la inclusión social.

**Línea estratégica 5.** Ajustes razonables a la infraestructura de los centros de trabajo de la Administración Municipal para la población que requiera atención integral e inclusiva.



|   |                                      |                              |
|---|--------------------------------------|------------------------------|
|  <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:<br/>PL-DE-005</b> |
|   |                                      | <b>VERSIÓN: 0</b>            |

### **Estrategias:**


1. Establecer atención preferencial y prioritaria en las diferentes dependencias y centros de trabajo para la prestación del servicio a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen, así como también a las personas con discapacidad física o múltiple, mujeres gestantes y las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
2. Adecuación de las entradas a los diferentes centros de trabajo de la Administración Municipal.
3. Adecuación de las escaleras de acceso al Salón de Artistas Sampedreños Adela Gutiérrez Tamayo para acceso por medio de rampa a personas con discapacidad física y múltiple.
4. Adecuación de baterías sanitarias del Salón de Artistas Adela Gutiérrez Tamayo.



**PLAN****PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO****CÓDIGO:  
PL-DE-005****VERSIÓN: 0****CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

| LÍNEA ESTRATÉGICA   | ESTRATEGIA   | RESPONSABLE  | FECHA DE EJECUCIÓN<br>(DD-Mes-AAAA) | PRESUPUESTO |     |     |
|---------------------|--|--|-------------------------------------|-------------|-----|-----|
|                     |  |  |                                     | CP          | CDP | N/A |
| Línea estratégica 1 | Realizar la caracterización de los grupos de valor de la Administración Municipal a través de una encuesta que permitirá identificar el tipo de población y el tipo de gestión que realiza el usuario al interior de la Entidad. Esto con el fin de conocer las necesidades de las personas que visitan la Alcaldía. | Contratista apoyo a la gestión para la atención al ciudadano | 01-May-2022 al 31-Dic-2022          |             |     | X   |
| Línea estratégica 1 | Tabular la información obtenida en el ejercicio del diagnóstico de caracterización de grupos de valor que permitirá conocer los resultados obtenidos.  | Contratista apoyo a la gestión para la atención al ciudadano | 01-May-2022 al 31-Dic-2022          |             |     | X   |
| Línea estratégica 2 | Realizar la encuesta de satisfacción a un número aleatorio de personas con el fin de identificar la percepción de los usuarios que se acercan a la Administración Municipal a realizar diferentes trámites, según sea su necesidad.  | Contratista apoyo a la gestión para la atención al ciudadano | 01-May-2022 al 31-Dic-2022          |             |     | X   |
| Línea estratégica 2 | Tabular la información generada de la encuesta realizada a la ciudadanía. Dicho informe deberá ser presentado a la alta dirección para la toma de decisiones referentes a la mejora del servicio en pro a la satisfacción del ciudadano  | Contratista apoyo a la gestión para la atención al ciudadano | 01-May-2022 al 31-Dic-2022          |             |     | X   |



|   |                                      |                                    |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|   |                                      | <b>VERSIÓN: 0</b>                  |

|                     |  |  |  |   |   |   |
|---------------------|--|--|--|---|---|---|
| Línea estratégica 3 | Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (Portería, recepción de documentos / radicación (Archivo), redes sociales, página web, secretarías (o) y auxiliares administrativas (o) de cada dependencia, entre otros donde el ciudadano tenga acceso). | Secretaría General y de Gobierno - Gestión del Talento Humano                                | 01-May-2022 al 31-Dic-2022   |   |   | X |
| Línea estratégica 3 | Divulgar con los servidores públicos de la entidad, la Política de Servicio al Ciudadano.  | Secretaría General y de Gobierno   | Jun-2022   |   |   | X |
| Línea estratégica 3 | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temas de Servicio al Ciudadano en relación con los protocolos de atención, entre otros.  | Gestión del Talento Humano   | 28-Ene-2022 Fecha de adopción del P.I.C<br>Jun-2022 Fecha de ejecución de la socialización de la Política de Servicio al Ciudadano |   |   | X |
| Línea estratégica 3 | Difundir y dar a conocer a los servidores públicos la Política de Autorización de Datos Personales y Uso de Imágenes.  | Secretaría General y de Gobierno   | Jun-2022   |   |   | X |
| Línea estratégica 3 | Sensibilizar el procedimiento que se debe realizar para dar trámite a las PQRS incluido el traslado de las peticiones que no son competencia de la entidad.  | Control Interno – Gestión del Talento Humano   | 31-Dic-2022  |   |   | X |
| Línea estratégica 4 | Diseñar e implementar la señalética en inglés y braille de los diferentes centros de trabajo con que cuenta la Administración Municipal para la inclusión social.  | Secretaría General y de Gobierno - Área de Comunicaciones<br>Seguridad y Salud en el Trabajo | 31- Dic-2022   | X | X |   |
| Línea estratégica 5 | Establecer atención preferencial y prioritaria en las diferentes dependencias y centros de trabajo.  | Todas las áreas deben atender de manera preferencial (ver Política de Servicio al Ciudadano) | 01-May-2022 al 31-Dic-2022   |   |   | X |




**PLAN****PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO****CÓDIGO:**  
**PL-DE-005****VERSIÓN: 0**

|                     |   |  |             |   |   |  |
|---------------------|---|--|-------------|---|---|--|
| Línea estratégica 5 | Adecuación de las entradas a los diferentes centros de trabajo de la Administración Municipal.  | Secretaría General y de Gobierno - Dirección de Obras Publicas | 30-Nov-2022 | X | X |  |
| Línea estratégica 5 | Adecuación de las escaleras de acceso al Salón de Artistas Sampedreños Adela Gutiérrez Tamayo para acceso por medio de rampa a personas con discapacidad física y múltiple. | Secretaría General y de Gobierno - Dirección de Obras Publicas | 30-Nov-2022 | X | X |  |
| Línea estratégica 5 | Adecuación de baterías sanitarias del Salón de Artistas Adela Gutiérrez Tamayo.   | Secretaría General y de Gobierno - Dirección de Obras Publicas | 30-Nov-2022 | X | X |  |

**CP:** Compromiso Presupuestal**CDP:** Compromiso y Disponibilidad Presupuestal**N/A:** No Aplica



|   |                                      |                                    |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  <b>PLAN</b> | <b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO:</b><br><b>PL-DE-005</b> |
|   |                                      | <b>VERSIÓN: 0</b>                  |

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| NOMBRE   | EXPEDIDO POR                       | FECHA       | ASPECTO TEMÁTICO  |
|--|------------------------------------|-------------|---|
| Ley 1581   | El Congreso de Colombia            | 17-Oct-2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.   |
| Ley 1712   | El Congreso de Colombia            | 06-Mar-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.   |
| Decreto 021 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Alcaldía San Pedro de los Milagros | 26-Ene-2022 | Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 en el municipio de San Pedro de los Milagros.   |
| Política de Servicio al Ciudadano                            | Alcaldía San Pedro de los Milagros | 25-Sep-2021 | Promover una atención integral en la prestación de servicios al ciudadano a través de estrategias que permitan a los servidores públicos de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros satisfacer las necesidades de la comunidad Sampedreña en transparencia, eficacia y efectividad, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción. |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS |
|---------|-------|------------------------|
|         |       |                        |

**Nº TRD: 200-23**