7.4 Componente 4: Atención al Ciudadano

7.4.1 Diagnóstico Atención al Ciudadano

Este componente busca formular acciones bajo el enfoque de Estado abierto para avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración, dejando atrás el paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión, del gobernar con los ciudadanos. Con esta nueva visión, se pretende mejorar, la calidad en el acceso a los trámites y servicios, la satisfacción de los ciudadanos, garantizar las condiciones y capacidades institucionales y facilitar el ejercicio de sus derechos. Sus subcomponentes son:

Planeación estratégica del servicio al ciudadano: Se realiza y formula ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés y se plantean actividades que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano en la Gobernación de Boyacá, por lo cual, adicional a la asignación de recursos al grupo de Atención al Ciudadano se garantiza el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano: Es la variable de mayor impacto en la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de la oferta Institucional.

Se busca fortalecer las competencias de servicio en la Gobernación de Boyacá (funcionarios), a través de procesos de cualificación y sensibilización armonizados con el Plan Institucional de capacitación, en temas como: Capacitación o

formación en materia de servicio al ciudadano y programas de cualificación en atención preferente e incluyente, entre otros que mejoren la cultura de servicio al interior de la Gobernación.

Gestión del relacionamiento con los ciudadanos: Busca mejorar la gestión de la Gobernación desarrollando campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos, indicando las condiciones de certidumbre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de los trámites, mantiene mecanismos virtuales que permiten al ciudadano radicar y consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna, articula el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención y promueve e incorpora ejercicios de capacitación o formación en materia de lenguaje claro en el plan Institucional de Capacitaciones (PIC) de conformidad con los lineamientos de la Circular 100-010-2021 DAFP "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro" .

Conocimiento del servicio al ciudadano: Se incluyen acciones para la generación y producción de conocimiento e innovación en el servicio al ciudadano con la participación de los grupos de valor, busca mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad, fortalece la política de atención al ciudadano en los municipios y Genera jornadas de diálogo institucional que promueva una atención al ciudadano incluyente y un ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad y comunidades con enfoque diferencial.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana: Se Realiza la medición de la satisfacción y la percepción en materia de atención al ciudadano y se incluye la elaboración del diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico.
Bajo este panorama la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 en su componente número 4 de Atención al Ciudadano, ha tomado como fuente las recomendaciones del plan de acción del Autodiagnóstico de Política de Servicio al Ciudadano 2021, las recomendaciones arrojadas por el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), y los indicadores planteados en el subprograma "A su Servicio Sumercé" del Plan de Desarrollo Departamental "Pacto Social por Boyacá: Tierra que Sigue Avanzando".

Para la construcción del documento se contó con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión y la Oficina Asesora de Planeación

y Métodos de Gestión; en las mesas de trabajo desarrolladas con los corresponsables del componente y en atención a la transversalidad de la Política de Servicio al Ciudadano, estas mesas han contado con la participación de los responsables de temas como: accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, publicación de información, participación ciudadana y comunicaciones externas, entre otros.

Como resultado de este ejercicio diagnóstico presentamos el documento final del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano componente de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, el cual contempla 22 actividades agrupadas en 5 subcomponentes como se presenta a continuación:

7.4.2 Estrategias Componente 4: Atención al Ciudadano

Tabla 7. Estrategias componente 4: Atención al Ciudadano

	FORMATO				**VERSIÓN: 2** **CÓDIGO: E-DO-DM-F-011**
FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					**FECHA: 26/Oct/2021**
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	**1,1**	Realizar caracterización de usuarios y grupos de interés en la Entidad para fortalecimiento de la oferta Institucional.	1 informe de caracterización de usuarios y grupos de interés de la Entidad.	Subdirección de Atención al Ciudadano	30/11/2022

	1,2	Socializar la política institucional de servicio al ciudadano a los servidores de la Entidad (Protocolos de servicio, políticas de operación PQRSDF y cultura de servicio), continuando su implementación.	2 jornadas de socialización en Política de Atención al Ciudadano.	Subdirección de Atención al Ciudadano	30/04/2022 30/11/2022
	1,3	Gestionar la disposición de servicios complementarios que sean requeridos para la realización de trámites y servicios en los puntos de atención como: bancos, fotocopiadora y Punto de Información en el Palacio de la Torre.	Mantener 1 Banco y 1 punto de información y autogestión al interior del Palacio de la Torre.	Dirección de Servicios Administrativos	31/08/2022
	1,4	Garantizar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y realizar mejoras en aspectos como la imagen institucional, iluminación, limpieza, ventilación, señalética y organización de documentos.	Realizar 1 informe de Cumplimiento del plan de mantenimientos para garantizar las condiciones adecuadas de prestación de servicios en atención al ciudadano.	Dirección de Servicios Administrativos	30/11/2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	**2,1**	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera), física o con movilidad	Incorporar en el plan Institucional de Capacitaciones (PIC) programas de cualificación en atención preferente e incluyente.	Dirección General de Talento Humano	30/04/2022

		reducida, psicosocial, intelectual, a adultos mayores, menores de edad y niños y a personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.			
	2,2	Fomentar la identidad institucional y el Código de Integridad en los funcionarios de la Entidad.	1 campaña para fomentar la identidad institucional y el Código de Integridad en los funcionarios de la Gobernación.	Dirección General de Talento Humano	31/08/2022
	2,3	Incluir en el proceso de inducción y reinducción temas relacionados con: la Política de Atención al Ciudadano, normatividad de servicio al ciudadano, el derecho a la participación ciudadana y los mecanismos existentes para facilitarla.	Jornadas de Inducción y Reinducción realizadas	Dirección General de Talento Humano/Subdirección de Atención al Ciudadano	30/04/2022 30/11/2022
Subcomponente 3 Talento Humano **Subcomponente 4** Conocimiento al servicio al ciudadano	**3,1**	Publicar y socializar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuestos por la entidad.	1 carta de trato digno 2022 publicada y socializada en lenguas nativas y en LSC.	Subdirección de Atención al Ciudadano	31/08/2022

	3,2	Mantener y socializar herramientas digitales de accesibilidad universal.	2 Herramientas digitales de Accesibilidad universal en los canales de atención, socializadas y en funcionamiento.	Dirección de Sistemas de Información / Dirección de Apropiación de TIC	30/11/2022
	3,3	Mantener Operativas las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima (computadores, equipos de impresión, papelería, entre otros), así como la programación de mantenimientos periódicos.	Realizar 1 informe de Cumplimiento del plan de mantenimiento a equipos tecnológicos en ventanillas de Atención al ciudadano para garantizar su funcionamiento.	Dirección de Sistemas de Información	30/11/2022
	3,4	Adecuar el canal telefónico de la entidad, para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.	Mantener 1 herramienta tecnológica y dar cumplimiento a los protocolos, para garantizar la atención oportuna y eficiente en el canal telefónico.	Dirección de Sistemas de Información / Subdirección de Atención al Ciudadano	30/11/2022

	3,5	Mantener herramientas de ConVerTIC (Jaws y ZoomText) en el sitio web de la Entidad.	1 sitio web de la Entidad de acuerdo con las directrices de la NTC-5854(accesibilidad web).	Dirección de Sistemas de Información	30/11/2022
	3,6	Promover e incorporar ejercicios de capacitación o formación en materia de lenguaje claro en el plan Institucional de Capacitaciones (PIC). (Circular 100-010-2021 DAFP)	Incorporar en el plan Institucional de Capacitaciones (PIC) cursos de capacitación o formación en materia de lenguaje claro.	Dirección General de Talento Humano	30/04/2022
	3,7	Mantener articulado el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.	Mantener 1 sistema de Gestión Documental articulado con el sistema de información y las TRD de la Entidad.	Dirección de Sistemas de Información / Subdirección de Gestión Documental.	31/12/2022
	3,8	Mantener mecanismos virtuales que permitan al ciudadano radicar y consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna.	Mantener en funcionamiento el Sistema Departamental de Gestión de PQRDSF en Pagina Web de la Gobernación de Boyacá.	Dirección de Sistemas de Información	31/12/2022

	3,9	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos, indicando las condiciones de certidumbre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de los trámites al ciudadano.	1 Informe de Campañas de difusión sobre Trámites y Servicios socializadas en página Web, redes sociales y Emisora de la Gobernación.	Comunicaciones y Protocolo/ Subdirección de Atención al Ciudadano	30/11/2022
	4,1	Realizar ejercicios de Gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano con la participación de los grupos de valor de la Entidad.	1 tertulia a su servicio sumercé.	Subdirección de Atención al Ciudadano	30/11/2022
	4,2	Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.	Articular con las veedurías Departamentales la participación e inclusión de propuestas frente a la gestión del servicio al ciudadano.	Dirección de Participación y Acción Comunal.	31/08/2022
	4,3	Generar actividad territorial como mecanismo para el fortalecimiento en política de atención al ciudadano en los municipios.	1 actividad para el fortalecimiento en política de atención al ciudadano en los municipios.	Subdirección de Atención al Ciudadano	31/08/2022
	4,4	Generar jornada de diálogo institucional que promueva una atención al ciudadano incluyente y un ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con	Realizar 2 jornadas de diálogo institucional con enfoque preferencial y diferencial.	Secretaría de Integración Social	30/04/2022 30/11/2022

		discapacidad y comunidades con enfoque diferencial.			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5,1**	Realizar la medición de la satisfacción y la percepción en materia de atención al ciudadano.	Realizar informe trimestral de medición de la percepción y satisfacción del cliente externo.	Subdirección de Atención al Ciudadano	31/12/2022
	5,2	Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico	1 informe de resultado del método de ciudadano incógnito del canal telefónico	Subdirección de Atención al Ciudadano	30/11/2022