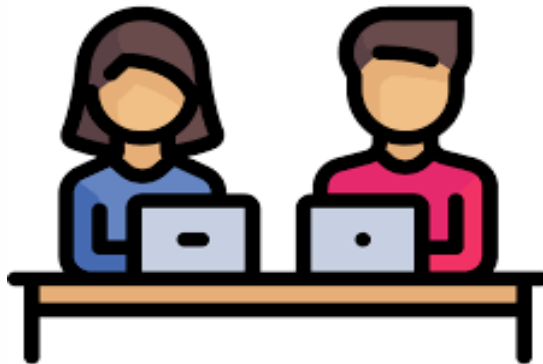


PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública MIPG

Este componente pretende, mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al ciudadano y liderado por el Programa Nacional de servicio al ciudadano y el Departamento Nacional de Planeación. (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política”.

Dando cumplimiento a las recomendaciones emitidas por el Departamento Nacional de Planeación, la Personería Distrital de Buenaventura ha incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales. Procesos y procedimientos. De modo que sus actividades pueden ser objeto de financiación y seguimiento.

En cumplimiento de lo narrado en el inciso anterior, la Personería Distrital de Buenaventura ha creado los siguientes mecanismos:

- Orientar a los usuarios de manera adecuada utilizando para ello siempre un trato respetuoso.
- Garantizar la reserva frente a las atenciones, consultas y asesorías que se brinden en la Personería Distrital de Buenaventura.
- Garantizar la privacidad a los usuarios en cada atención que se efectuó en la Personería Distrital de Buenaventura
- Hacer uso de las nuevas tecnologías para acercar la Personería Distrital de Buenaventura con la ciudadanía.
- Tramitar de manera oportuna y eficiente a las consultas, quejas, peticiones y reclamos Presentadas por la Comunidad vía correo electrónico o de manera escrita o verbal en las instalaciones de la Personería de Buenaventura.

CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO

Talento Humano	4.1 Capacitar a los servidores públicos de la Personería Distrital en atención al usuario	Directora Administrativa y Financiera	Informe de Capacitación	Agosto 2020
	4.2 Capacitar sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos y atención de los ciudadanos.	Directora Administrativa y Financiera	Certificado de los funcionarios	Agosto 2020
Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico	4.3 Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de atención al ciudadano	Jefe oficina asesora de planeación y profesional universitario en las TICS	Estrategias Definidas Incorporadas	Mayo 2020
	4.4 Realizar informe de seguimiento a la prestación de la atención en la entidad.	Control Interno	Informes de Seguimientos	cuatrimestral

Fortalecimiento de los Canales de Atención	4.5 Garantizar la accesibilidad a los usuarios de los servicios brindados tanto presenciales como virtual	Despacho Personeros, delegados, dirección, financiera profesional universitario TIC	Espacios adecuados, pagina web y servicios en línea habilitados	Permanente
	4.6 Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, para restitución de derechos.	Despacho, personera delegada para la protección de los derechos humanos y el interés publico	Informe de casos atendidos	Cuando se requiera
	4.7 Asesorar, acompañar y orientar en acciones y mecanismos de protección de los derechos humanos participación ciudadana y defensa del interés público.	Despacho personeras delegados y	Relación de numero de casos atendidos por cada personero (a)	mensual
	4.8 Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario	Personeras delegadas y jefe oficina asesora de planeación	Informes de satisfacción al usuario	semestral
Normativo y procedimental	4.9 realizar seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas en la entidad para identificar oportunidad de mejora en la prestación de los servicios	Jefe de control interno	Informes de evaluación a las PQRS	semestral



Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

Tus derechos, nuestro compromiso