



“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PIAC DEL MUNICIPIO DE SABANETA-ANTIOQUIA”

EL ALCALDE MUNICIPAL DE SABANETA, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Decreto Municipal 114 de 2013, Decreto Municipal 140 de 2014, artículo 315 numerales 1, 3 de la Constitución Política, y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”.
2. Que la Constitución Política en su artículo 123 establece que “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
3. Que la Constitución Política en su artículo 270 establece que “ La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
4. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”.
5. Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que “la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”.
6. Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están “fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”.
7. Que En el Plan de Desarrollo Municipal “Sabaneta de todos” 2016 – 2019, en el “EJE ESTRATÉGICO IV. RELACIONES DE VIDA – ÉNFASIS EN ENTENDIMIENTO se encuentra el Programa 4.4 Fortalecimiento Institucional y Gobernabilidad Para Todos, subprogramas integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, fortalecimiento de las TIC en la administración, y rendición pública de cuentas, construyendo un estilo de administración de puertas abiertas, garantizando una efectiva rendición de cuentas, fortaleciendo la transparencia y robusteciendo todas las etapas de la gestión pública, manteniendo el nivel de desempeño integral del Municipio.
8. Es necesario adoptar el Plan Integral de Atención al Ciudadano debido a que es un documento de planeación estratégica, el cual contiene estrategias, acciones y actividades que tienen como finalidad articular y fortalecer la Oficina de Atención al Ciudadano, garantizar el debido proceso, actuar conforme a los lineamientos establecidos por la ley, dar cumplimiento al Plan de Desarrollo y alcanzar los objetivos y metas propuestas para cada uno de los periodos.



9. Que el Decreto Municipal 114 de 2013 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 creó La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta.
10. Que el Decreto 272 del 22 de noviembre 2017 adopto el Manual de Atención al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta- Antioquia.
11. Que el Decreto 201 del 27 de septiembre 2017 adopto la política de servicio al ciudadano en el Municipio de Sabaneta- Antioquia.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Plan Integral de Atención al Ciudadano PIAC en el Municipio de Sabaneta – Antioquia.

ARTÍCULO SEGUNDO. El presente Plan Integral de Atención al Ciudadano será revisado y actualizado periódicamente por la Secretaría General, Oficina Atención al Ciudadano, en lo que corresponde con documentos específicos, instructivos, metodologías, manuales y formatos. Los demás asuntos sólo podrán ser modificados mediante decreto Municipal y/o resolución.

ARTÍCULO TERCERO. El presente plan integral de Atención al Ciudadano PIAC deberá interpretarse en armonía con la Política de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia, contenida en el Decreto Municipal 201 de 2017.

ARTÍCULO CUARTO. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Sabaneta, a los veintisiete (26) días del mes de diciembre del año 2017.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

IVÁN ALONSO MONTOYA URREGO
Alcalde Municipal

Aprobó: Sebastián Gómez Lotero
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Martha Sofía Cely Fuentes
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Proyectó: Jessica Londoño Montoya
Apoyo Profesional Atención al Ciudadano



PLAN INTEGRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró:

Oficina Atención al Ciudadano

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SABANETA

PERIODO 2017-2019



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN	3
1- MARCO LEGAL Y NORMATIVA	4
2- DICCIONARIO CONCEPTUAL.....	5
2.1- Índice de Acrónimos y siglas	7
3- METODOLOGIA	7
3.1- MOMENTO I: (IDENTIFICAR ENTORNO).....	8
3.1.1 Entorno.....	8
• Posición Geográfica Del Municipio De Sabaneta.	8
• Extensión.....	8
• Localización territorial.	8
• Límite Municipal.....	9
• Barrios.....	9
• Sectorización rural.....	9
• Población.....	9
3.2- MOMENTO II (INDENTIFICAR PROBLEMÁTICAS):.....	10
3.2.1 Diagnostico	10
3.2.2 Problemáticas.....	11
3.3 MOMENTO III: (IMPLEMENTAR MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PIAC 2017-2019).....	13
3.3.1 Direccionamiento Estratégico.....	14
3.3.2 Misión	14
3.3.3 Visión	14
3.3.4 Objetivo General	14
3.3.5 Objetivos Específicos.....	14
3.3.6 Valores.....	15
3.3.7 Ventajas.....	16
3.3.8 Estrategias Ejes	17
3.3.9 Acción:	18
CONCLUSIONES.....	21





INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de descentralización, la Constitución Política de 1991 otorgó a las autoridades político-administrativas de las entidades territoriales, competencias, funciones y atribuciones en materia de atención ciudadana y la importancia de Planes Integrales que brinden lineamientos para dar un servicio integral y se genere cultura de servicio al ciudadano.

El presente Plan Integral de Atención al Ciudadano es una propuesta que resulta de los aportes hechos por los miembros del equipo interdisciplinario que hacen parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y que será presentado en el Municipio para su adecuación y posterior aprobación.

Fue elaborado siguiendo principalmente los lineamientos trazados por la Constitución política de 1991, y en cumplimiento de los lineamientos del DNP, y documentos internos como lo son: la política de servicio al ciudadano, manual de atención, carta del trato digno; con el fin de proporcionar herramientas que garanticen el cumplimiento de lo propuesto en el Plan de Desarrollo 2016-2019, Eje estratégico IV. Relaciones de vida- énfasis entendimiento, programa: Fortalecimiento Institucional y Gobernabilidad para todos, subprograma: Gerencia de la Comunicación Pública.

La Oficina de Atención al Ciudadano por medio del presente plan, busca fortalecer la institución y hacer que sea una Administración de puertas abiertas a la comunidad y así garantizar los derechos, deberes y principios de los ciudadanos y servidores públicos.

PRESENTACIÓN

El Plan Integral de Atención al Ciudadano es un documento de planeación estratégica, el cual debe contener estrategias, acciones y actividades que tengan como finalidad articular y fortalecer la Oficina de Atención al Ciudadano, garantizar el debido proceso, actuar conforme a los lineamientos establecidos por la ley, dar cumplimiento al Plan de Desarrollo y alcanzar los objetivos y metas.

El seguimiento e implementación del plan corresponderá a la Jefatura de la Oficina de Atención al Ciudadano y se desarrollará de manera conjunta a través de la Secretaría General del Municipio; este debe de realizarse de forma semestral y el Plan podrá modificarse en el momento que se requiera, con el fin de garantizar su correcta implementación y ejecución.

Este plan fue construido bajo un modelo de planeación estratégica para así dar cumplimiento a lo propuesto en el Plan de Desarrollo 2016-2019, basado en el problema central descrito página 70 del Plan de Desarrollo de la Administración Municipal de Sabaneta.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Desde su construcción se tuvo en cuenta las recomendaciones y sugerencias realizadas por los ciudadanos.

1- MARCO LEGAL Y NORMATIVA

Los parámetros, reglas, normas y procedimientos establecidos en el presente plan se adoptan a la Administración Municipal de Sabaneta según la normatividad legal vigente:

- Constitución Política de Colombia, artículo 2, son fines esenciales del estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...
- Constitución Política de Colombia, artículo 20, Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación...
- Ley 190 de 1995, capítulo IV sistemas de control, B. Control Social.
- Ley 190 de 1995, capítulo V aspectos institucionales y pedagógicos, artículo 55; en el artículo 55, Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición...
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa Gobierno En Línea.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 "Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Decreto 2539 de 2005 "Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005".
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2693 de 2012 "Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”

- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1755 del 30 de junio 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.”

A nivel interno, el plan se ajusta a la siguiente normatividad:

- Decreto 328 de noviembre 14 de 2008: Por el cual se adopta el Código de Buen Gobierno para el municipio de Sabaneta”.
- Decreto No. 107 del 09 de octubre de 2014: “Por la cual se regula el sistema de gestión integral, el funcionamiento del comité coordinador del sistema de control interno y del equipo técnico MECI-CALIDAD de la Administración Municipal”.
- Decreto No. 140 del 29 de diciembre de 2014: “Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno de los Derechos de Petición para el Municipio de Sabaneta”.
- Decreto N° 201 del 27 de septiembre de 2017 “por medio del cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta-Antioquia”.
- Decreto N° 272 del 22 de noviembre de 2017 “por medio del cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta-Antioquia”.

2- DICCIONARIO CONCEPTUAL

Plan Integral de Atención al Ciudadano: Es un documento de planeación estratégica, el cual debe contener estrategias, acciones y actividades que tengan como finalidad articular y fortalecer la Oficina de Atención al Ciudadano, garantizar el debido proceso, actuar conforme a los lineamientos establecidos por la ley, dar cumplimiento al Plan de Desarrollo y alcanzar los objetivos y metas.

Cultura de Servicio al Ciudadano: Conjunto de valores, comportamientos, competencias que deben de tener los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta para brindar un servicio de calidad.

Atención al Ciudadano: Es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Administración Municipal de Sabaneta información, colaboración, apoyo, asesoría, orientación frente a algún trámite y/o servicio.

Ciudadano: Toda persona natural o jurídica.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Calidad: Es un criterio de evaluación que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Usuario: toda persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un trámite o un servicio.

Servidor público: Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123)

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *"es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."*

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Trámite:

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución 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 servicio¹.

¹ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT,
<http://www.suit.gov.co/documents/10179/466473/Conceptos+B%C3%A1sicos/da270d91-b793-4e79-9cdd-730af27a2cd0>





PQRSD:

Presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias por motivos de interés general o particular, como usuario registrado o usuario anónimo; teniendo en cuenta que en desarrollo de la fase de interacción del Programa Gobierno en Línea, cada entidad en su página web, debe habilitar un botón o enlace de contacto que permita el ingreso, identificación, características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, de acuerdo con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo que permite facilitar la comunicación entre las entidades y los ciudadanos, por lo que las PQRD'S, no son objeto de inscripción en el SUIT, sino que éstas, son manejadas dentro de la estrategia de Gobierno en Línea en los portales de cada una de las entidades.²

Servicios:

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.

2.1- Índice de Acrónimos y siglas

PIAC- Plan Integral Atención al Ciudadano

OAC- Oficina Atención al Ciudadano

PQRSD- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

SUIT- Sistema Único de Información de Trámites.

DNP- Departamento Nacional de Planeación.

PHVA- Planear, hacer, verificar y actuar.

3- METODOLOGIA

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, Procederá a implementar el Plan Integral de Atención al Ciudadano 2017-2019, mediante la aplicación de la metodología de 3 momentos, con la cual se pretende realizar una correcta ejecución y así dar cumplimiento al Plan de Desarrollo 2016-2019, por lo cual se describe a continuación los 3 momentos:

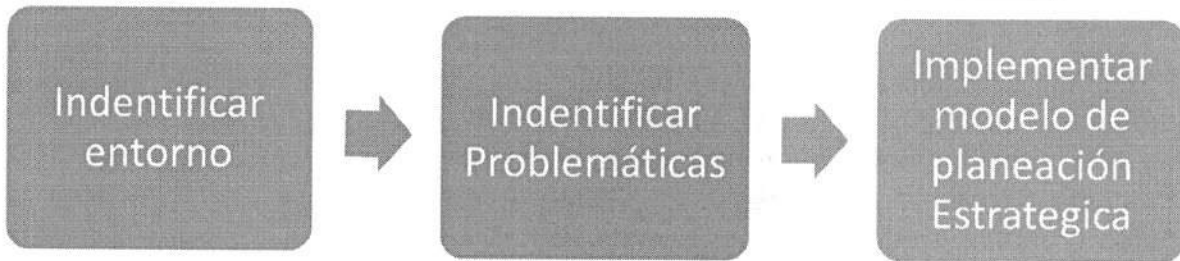
² Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites

SUIT, <http://www.suit.gov.co/documents/10179/466473/Conceptos+B%C3%A1sicos/da270d91-b793-4e79-9cdd-730af27a2cd0>



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co

Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Nota: este modelo debe de cumplir con el ciclo PHVA, para su correcta implementación y ejecución.

3.1- MOMENTO I: (IDENTIFICAR ENTORNO)

3.1.1 Entorno

- **Posición Geográfica Del Municipio De Sabaneta.**

Sabaneta está ubicado al sur oriente del Departamento de Antioquia y hace parte del Área Metropolitana del Valle de Aburra. Tiene vida jurídica independiente desde el 1° de enero de 1968, anteriormente corregimiento del Municipio de Envigado.

El Municipio se encuentra localizado en la posición georreferenciada bajo las siguientes coordenadas: 6°, 9' y 12", Latitud Norte, 75°, 34' y 08" Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich y 1°, 32', 18" Longitud Este, de acuerdo al Meridiano de Bogotá. Su altura sobre el nivel del mar es de 1.570 metros en su parte urbana.

- **Extensión.**

Sabaneta es el Municipio más pequeño de Colombia. Cuenta con una superficie total de 15 km², de los cuales 26.66% (4 Km²) corresponden a la zona urbana y 73,33% (11 km²) a la zona rural.

- **Localización territorial.**

El Municipio de Sabaneta está situado en la cordillera central de Colombia (Sur América) al Sur del Valle de Aburrá en el Departamento de Antioquia e integra el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

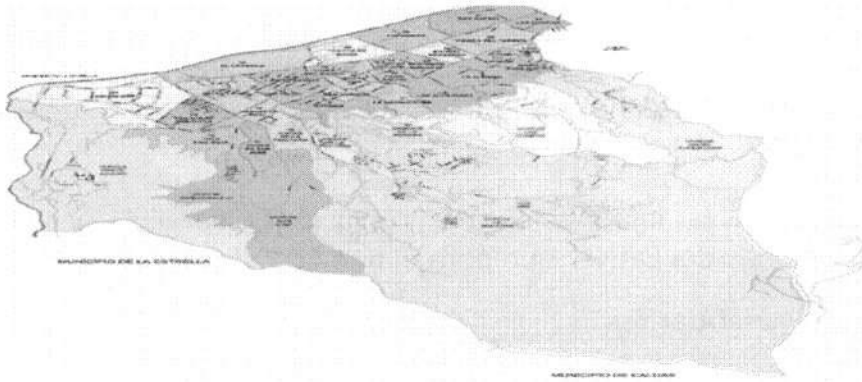
Se encuentra a 14 kilómetros de la Ciudad de Medellín, Capital del Departamento. Cuenta con cuatro vías de acceso principales: Avenida El Poblado (Carrera 43^a), Avenida Las Vegas, Variante de Caldas y la vía Regional del Río Medellín (margen oriental). La Autopista Sur es otra opción de ingreso a la localidad, por su conexión con los puentes de la calle 62 sur y calle 77 sur.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Gráfica 1 Mapa del Municipio de Sabaneta.



- **Límite Municipal.**

Según la ordenanza No 7 de 1967, emanada por la Asamblea Departamental de Antioquia, el Municipio de Sabaneta limita por el Norte con Envigado e Itagüí; por el Sur con Caldas; por el Oriente con Envigado y por el Occidente con La Estrella.

- **Barrios.**

Los barrios, como subdivisión de identidad propia de la ciudadanía y como sentido común de pertenencia de sus habitantes, han sido reconocidos históricamente en el Municipio de Sabaneta, se identifican 31 barrios: Aliadas del Sur, La Barquereña, Nuestra Señora de Los Dolores, San Rafael, Ancón Sur, La Florida, Paso Ancho, Santa Ana, Betania, Lagos de La Doctora, Playas de María, Tres Esquinas, Calle del Banco, Las Casitas, Prados de Sabaneta, Vegas de La Doctora, Calle Larga, Los Alcázares, Promisión, Restrepo Naranja, Vegas de San José, Los Arias, El Carmelo II, Villas del Carmen, Entre amigos, Manuel Restrepo, Sabaneta Real, Virgen del Carmen, Holanda, María Auxiliadora y San Joaquín

- **Sectorización rural.**

El suelo rural se encuentra dividido en seis (6) veredas, con acceso por vías en buen estado con tramos de un solo carril. Estas son: Cañaveralejo, La Doctora, Las Lomitas, María Auxiliadora, Pan de Azúcar y San José

- **Población.**

Sabaneta es un Municipio poblacionalmente urbano y territorialmente rural. El último censo de población lo realizó el DANE en el año 2005. El crecimiento de Sabaneta en los últimos 10 años desborda los cálculos y tendencias con las cuales se pronostica la población para los años siguientes al censo. Hay alrededor de 25.000 viviendas habitadas para el 2015, calculada con los servicios de acueducto tanto en la zona urbana como en la rural, lo cual permite aseverar que Sabaneta tiene aproximadamente 70.000 habitantes.

De igual manera en Catastro Municipal no se tiene una cifra actualizada del total de los predios, puesto que el ritmo acelerado de las construcciones no coincide con el



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



de las incorporaciones de nuevos predios. Sin embargo, el DANE proyecta una población de 51.860 habitantes para el 2015 y sobre esta cifra, se calculan los indicadores de impacto, resultado y producto, lo que conduce a datos poco confiables cuando se trabaja con dos bases diferentes: la real demanda de servicios de la población asentada en el territorio y la proyectada según un censo que se realizó hace más de 10 años.

A continuación, se presenta la información de población disponible y que corresponde a las proyecciones del DANE, que para el año 2015 indica:

Descripción	Habitantes	%
Total población en el Municipio	51.860	100%
Total población en cabeceras	41.372	79,8%
Total población resto	10.488	20,2%
Total población hombres	24.219	46,7%
Total población mujeres	27.641	53,3%
Población (>15 o < 59 años) 2015 - potencialmente activa	35.739	68,9%
Población (<15 o > 59 años) 2015 - población inactiva	16.121	31,1%
Total población negro, mulato o afrocolombiana 2015	555	1%

Fuente: DANE, 2015

3.2- MOMENTO II (IDENTIFICAR PROBLEMÁTICAS):

3.2.1 Diagnostico

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta se creó mediante el Decreto Municipal 114 de 2013; dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

La Oficina de Atención al Ciudadano se encuentra adscrita a la Secretaría General y tiene como función liderar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de servicio al ciudadano; garantizar el acceso a la información pública y realizar seguimiento y trazabilidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias que interponen los ciudadanos que acceden a la Administración Municipal de Sabaneta a través de los canales de atención (presencial, telefónico, web y buzón de sugerencias). Además, presta asesoría de primer nivel, para orientar a los ciudadanos y direccionarlos a las diferentes dependencias, de acuerdo a la naturaleza de su solicitud, así como brindar asistencia a los ciudadanos en la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD).



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Desde su creación la Oficina de Atención al Ciudadano, ha buscado mejorar la interacción de los ciudadanos con la Administración Municipal; buscando ser el primer contacto que los ciudadanos tienen con la entidad. En años anteriores por temas locativos y presupuestales no se podían desarrollar planes, proyectos y programas que fueran de beneficio para los ciudadanos y los servidores públicos. Por lo tanto, la calidad del servicio no satisfacía las verdaderas necesidades.

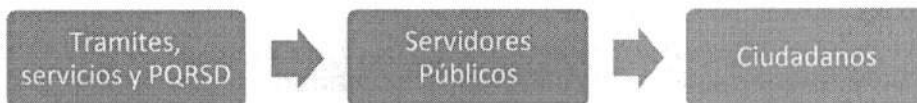
Entre los factores identificados que afectaban la prestación del servicio se encontró:

- 1) El inadecuado tratamiento de las solicitudes de los ciudadanos en cuanto a calidad y oportunidad.
- 2) El sistema de gestión documental no proveía mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, ni permitía monitorear la recepción y respuesta oportuna a las PQRSD.
- 3) No se cumplía con los estándares de publicación y divulgación de la información y los lineamientos sobre el formulario electrónico de solicitud de información pública contenidos en la Resolución 3564 de 2015.
- 4) Los espacios físicos asignados para la atención al ciudadano no cumplían con los lineamientos establecidos en la NTC 6047 en cuanto a señalización y accesibilidad.
- 5) No se contaba con una información básica acerca de la demanda de trámites y servicios, ni con información de la población objetivo.
- 6) Se encontraban deficiencias en la cualificación de los equipos de trabajo dispuestos para el ciudadano.
- 7) Los ciudadanos y servidores públicos no tienen pleno conocimiento de los mecanismos de atención dispuestos para la recepción de PQRSD, entre otros.

3.2.2 Problemáticas

Conociendo estas dificultades, la Oficina de Atención al Ciudadano mediante la ejecución de un plan de acción se compromete a garantizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal, se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables; por medio del monitoreo permanente a la gestión de las PQRSD realizadas en cada una de las Secretarías y demás dependencias, así mismo velar por la transparencia en el manejo de la información; procurando una adecuada atención de calidad por medio de los servidores públicos.

Las siguientes problemáticas se dividirán en 3 ejes:



EJE 1: Trámites, servicios y PQRSD:

Problemática:

La Administración Municipal de Sabaneta desde la Oficina de Atención al Ciudadano, evidenció mediante los seguimientos que se realizaron a las Peticiones,



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSD) que varias solicitudes corresponden realmente a un trámite y/o servicio por lo cual la Secretaría y/o Dependencia no elaboró una respuesta a la PQRSD ingresada en el sistema.

Adicionalmente, se logra evidenciar que algunas solicitudes no son direccionadas correctamente a la Secretaría y/o dependencia competente, lo cual genera que se venzan los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

Se evidencia que varios servidores públicos no tienen conocimiento en el manejo del software dispuestos para las PQRSD, por lo cual varias solicitudes no son analizadas en el momento que son direccionadas por el secretario de despacho o el archivo central; además estos no tienen claridad en que es un trámite, servicio, SUIT y PQRSD.

La rotación de personal en la Administración Municipal en algunos casos genera retrocesos, pues estos no conocen los tramites, servicios que maneja la secretaria y tienen a confundir a los ciudadanos.

Estas problemáticas se detectaron con los informes de gestión y satisfacción que elabora la Oficina de Atención al Ciudadano, los cuales son entregados a la Oficina de Control Interno. (control interno, 2016).

Se visualiza en la base de datos que, en la fecha de corte del 01 de enero al 31 de octubre, las solicitudes ingresadas en el sistema que tienen como tipo de solicitud la palabra reclamo y quejas, figuran **623** de las cuales, según el análisis realizado en el asunto, se puede evidenciar que el ciudadano no diferencia que tipo de solicitud es la que realmente debe de ingresar en el formulario, esto se puede dar por no leer o por mal interpretación de la norma.

EJE 2: Servidores Públicos

Problemática:

La Administración Municipal de Sabaneta en el Plan de Desarrollo 2016-2019, describe en el capítulo 6, la ineficaz articulación de los programas, proyectos y procesos entre las diferentes dependencias de la Administración Municipal; donde se logra evidenciar los efectos y consecuencias, las cuales se pueden mencionar a continuación: Debilidad en la atención a la comunidad, reprocesos, baja productividad, ineficiencia e ineficacia en la prestación del servicio público, pérdida de credibilidad en la administración y deterioro de la imagen, insatisfacción de la comunidad, entre otros.

Por lo cual, se evidencio que la Oficina de Atención al Ciudadano hasta finales del año 2016 no había implementado de forma adecuada las herramientas que otorga la ley para prestar un servicio eficiente, efectivo y eficaz; así mismo no se realizaron actividades de formación, socialización y divulgación de dichas herramientas con los servidores públicos de la Administración en periodos anteriores al año 2017.

En el año 2017, según las encuestas realizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano se logra evidenciar la falta de cultura de servicio al ciudadano.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93

www.sabaneta.gov.co

Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



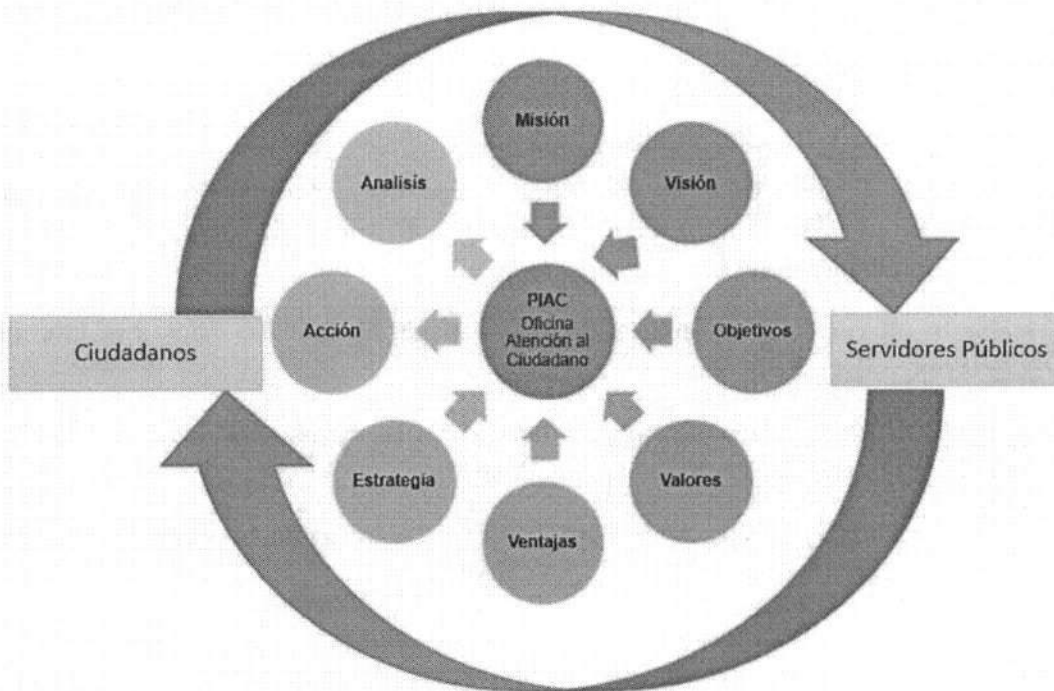
EJE 3: Ciudadanos:

La Oficina de Atención al Ciudadano detecto según las encuestas realizadas en el año 2016-2017 que la principal problemática que manifiestan los ciudadanos, es que no tienen conocimiento sobre los canales de atención implementados por la Administración Municipal para la atención de sus solicitudes.

Los ciudadanos manifiestan tener inconvenientes en el momento de trasladarse a las instalaciones de la Administración Municipal, debido a que en algunas ocasiones se presentan inconvenientes que afectan su calidad de vida y tienen como concepto que trasladarse a la Administración Municipal genera costos elevados y pérdida de tiempo.

Así mismo, la Oficina de Atención al Ciudadano evidencia que los ciudadanos presentan inconformidad en las respuestas que otorga la Administración Municipal, calificándola como corrupta y que el servidor público únicamente busca por medio de la respuesta perjudicar al ciudadano.

3.3 MOMENTO III: (IMPLEMENTAR MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PIAC 2017-2019).



El modelo busca generar cultura de servicio al ciudadano y lograr un nivel de satisfacción del ciudadano y servidor público superior al 95%; buscando dar cumplimiento a lo establecido por la ley y velar por los derechos y los deberes de todos los actores principales, así mismo dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2016-2019.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



3.3.1 Direccionamiento Estratégico

3.3.2 Misión

El PIAC Busca fortalecer el programa “Fortalecimiento institucional y gobernabilidad para todos” propuesto en el plan de desarrollo 2016-2019, por medio del mejoramiento continuo de los canales de atención, procesos, procedimientos, trámites y servicios para propiciar la prestación de un servicio integral de calidad, eficiente, eficaz, ágil y oportuno.

3.3.3 Visión

En el año 2019 el PIAC garantizará que los trámites, servicios y PQRSD cumplan con los lineamientos establecidos por la ley, logrando por medio de la cultura de servicio al ciudadano la prestación de un servicio efectivo, transparente, igualitario, coherente, solidario, respetuoso, responsable, comprometido, audaz y honesto; por parte del capital humano.

3.3.4 Objetivo General

Fortalecer la efectividad en la atención de la ciudadanía haciéndola más cercana a la Administración Pública, permitiendo la satisfacción de los usuarios.

3.3.5 Objetivos Específicos

Identificar las principales problemáticas que se presentan en la Administración Municipal de Sabaneta con temas relacionados con la atención al ciudadano y la gestión de trámites, servicios, PQRSD; garantizándole a la comunidad el acceso a la información Pública.

Implementar un modelo de planeación estratégica, el cual debe cumplir el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar).

Desarrollar estrategias enfocadas a mejorar los tramites, servicios y PQRSD que presta la Administración Municipal de Sabaneta.

Promover la calidad del servicio para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Desarrollar un plan de acción para los 3 enfoques que contiene el presente Plan Integral de Atención al Ciudadano. (1. Tramites, servicios, PQRSD, 2. Servidores Públicos, 3. Ciudadanos.

Utilizar el modelo PHVA (Planear, hacer, verificar, actuar) para las herramientas que se utilicen

Potencializar el servicio que prestan los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta.





3.3.6 Valores

Los servidores públicos de la Administración Municipal deben de entender los valores institucionales, establecidos en el plan de desarrollo 2016-2019:

Transparencia: Garantizar el derecho de información pública para el ejercicio del poder público que permita evidenciar actuaciones claras, justas y que no generen duda. Informar y dar cuenta a los ciudadanos de todos los actos de gobierno, especialmente del uso del dinero público y prevenir los actos de corrupción.

Igualdad: Los ciudadanos tienen los mismos derechos y serán tratados con una misma posición y condición, con los mismos derechos y garantías y un tratamiento igual por parte de todos los organismos de la Administración. Igualdad de oportunidades para desarrollar libremente sus aptitudes y capacidades sin interferencias, ni impedimentos indebidos.

Audacia: Resolución e iniciativa en la formulación y ejecución de proyectos. Creatividad y emprendimiento para generar nuevas ideas. Arrojo en la búsqueda de soluciones a las necesidades del entorno.

Servicio: Haremos del ciudadano la razón de ser de nuestro trabajo, teniendo en cuenta sus necesidades en todos los procesos y respondiendo con honestidad, calidad y oportunidad a sus expectativas.

Responsabilidad: Afrontaremos de manera íntegra nuestras actuaciones en el ejercicio de gobierno, reconociendo y asumiendo obligaciones y compromisos siempre en la búsqueda del bienestar laboral, social y cultural de los ciudadanos.

Coherencia: Continuidad y la permanencia de un tipo de ideas o acciones. Es la correcta conducta que debemos mantener en todo momento, basada en los principios familiares, sociales y religiosos aprendidos a lo largo de nuestra vida.

Solidaridad: Concurrencia y cooperación entre los seres humanos, en la contribución de sus aptitudes y potencialidades, en el aporte recíproco de esfuerzos y voluntades tanto para lograr fines individuales y sociales como para superar sus dificultades. Ayuda mutua para lograr el cambio de Sabaneta de todos.

Además, se incluyen estos tres valores que hacen parte de la plataforma estratégica del territorio y que complementan los enunciados.

Respeto: Reconocer que las personas somos diferentes y valorar su integridad y dignidad como ser humano.

Compromiso: Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.

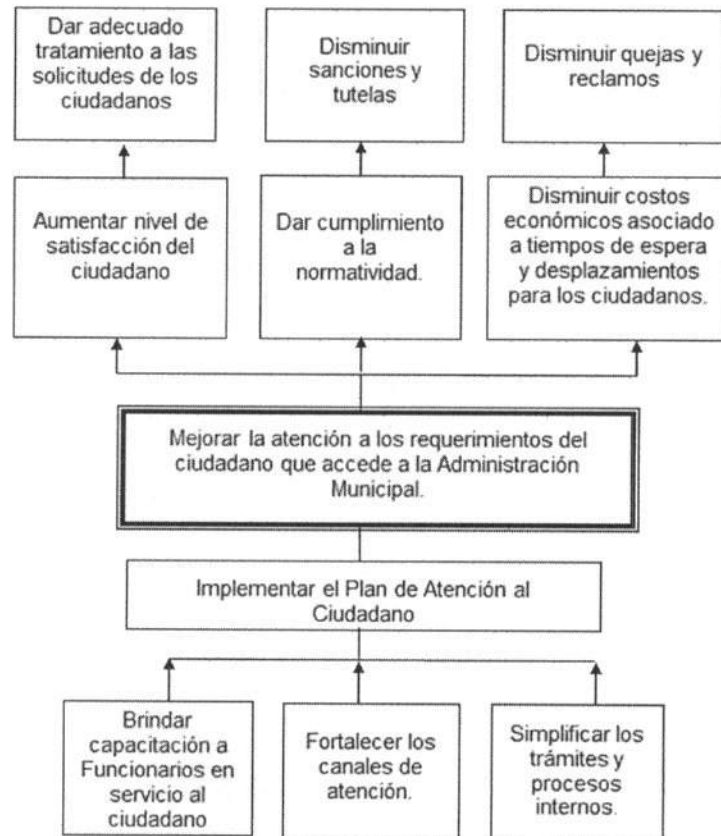
Honestidad: Moderación e integridad en la persona, en sus acciones y palabras.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



3.3.7 Ventajas



La correcta implementación del PIAC 2016-2019 busca generar las siguientes ventajas, las cuales se describirán para cada uno de los ejes a continuación:

EJE 1: Trámites, servicios y PQRSD:

- Racionalización de trámites.
- Prestación de un servicio efectivo mediante la correcta atención por los diferentes canales.
- Inexistencia de reprocesos.
- Optimización de software de PQRSD y trámites.
- Conciencia del cero papel.
- Cumplimiento de lo establecido por la ley 1755 de 2015, entre otras disposiciones en materia legal.

EJE 2: Servidores Públicos:

- Eficaz articulación de los programas, proyectos y procesos de las diferentes dependencias.
- Fortaleza en la atención a la comunidad.
- Productividad.



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



- Credibilidad en la Administración.
- Cultura de servicio al ciudadano.
- Actuar conforme a los principios y valores establecidos por la Administración Municipal de Sabaneta.
- Cumplimiento a lo establecido por la ley 1755 de 2015, entre otras disposiciones en materia legal.

EJE 3: Ciudadanos

- Garantizar una mejor calidad de vida para los ciudadanos.
- Prestación de un servicio de calidad.
- Satisfacción de necesidades.
- Garantizar sus derechos y deberes.

3.3.8 Estrategias Ejes

Eje 1: Trámites, servicios y PQRSD:

Fortalecer los trámites que tiene la Administración Municipal de Sabaneta, identificando correctamente si es una PQRSD o comunicación recibida; para garantizar la prestación de un servicio efectivo; teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Trámite:

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución 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 servicio³.

PQRSD:

Presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por motivos de interés general o particular, como usuario registrado o usuario anónimo; teniendo en cuenta que en desarrollo de la fase de interacción del Programa Gobierno en Línea, cada entidad en su página web, debe habilitar un botón o enlace de contacto que permita el ingreso, identificación, características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, de acuerdo con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo que permite facilitar la comunicación entre las entidades y los ciudadanos, por lo que las PQRSDs, no son

³ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT,
<http://www.suit.gov.co/documents/10179/466473/Conceptos+B%C3%A1sicos/da270d91-b793-4e79-9cdd-730af27a2cd0>





objeto de inscripción en el SUIT, sino que éstas, son manejadas dentro de la estrategia de Gobierno en Línea en los portales de cada una de las entidades.⁴

Servicios:

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.⁵

Eje 2: Servidores Públicos:

Garantizar la prestación de servicio de calidad, enfocado en la cultura de servicio al ciudadano, establecido actividades de formación para incentivar la prestación de un servicio efectivo.

Eje 3: Ciudadanos:

Dar cumplimiento a lo establecido por la ley, respetando los derechos, deberes, así mismo generar actividades de formación para el uso efectivo de las herramientas y canales de atención establecidos por la Administración Municipal de Sabaneta.

3.3.9 Acción:

PLAN DE ACCIÓN			
Actividad	2017	2018	2019
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Actualización enero 2017	Actualización enero 2018	Actualización enero 2019
Política de servicio al Ciudadano	Elaboración Septiembre 2017	Actualización Septiembre 2018	Actualización Septiembre 2019
Manual de Atención al Ciudadano	Actualización Noviembre 2017	Actualización Noviembre 2018	Actualización Noviembre 2019
Carta del trato digno	Actualización Julio 2017	Actualización Julio 2018	Actualización Julio 2019
Cambio locación Oficina Atención al Ciudadano	Generar informe o solicitudes con acciones correctivas, preventivas y de mejora 15 junio 2017	Generar informe con acciones correctivas, preventivas y de mejora 15 junio 2018	Generar informe con acciones correctivas, preventivas y de mejora 15 junio 2019

⁴ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT, <http://www.suit.gov.co/documents/10179/466473/Conceptos+B%C3%A1sicos/da270d91-b793-4e79-9cdd-730af27a2cd0>

⁵ Guía Para La Inscripción Y Racionalización De Trámites Y Servicios De La Administración Pública Y Manual Del Usuario, Suit, http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Inscripcion_y_Racionalizacion.pdf





Recurso humano Oficina Atención al Ciudadano	1. Jefe Oficina Atención al Ciudadano. 2. Apoyos Profesional 2. Apoyos Técnicos.	1 Jefe Oficina Atención al Ciudadano. 1 Secretaria 2 Apoyos profesionales. 2 Apoyos Técnicos. 1 Empleado Secretaría de hacienda.	1 Jefe Oficina Atención al Ciudadano. 1 Secretaria 2 Apoyos profesionales 2 Apoyos Técnicos. 1 Empleado Secretaría de hacienda. 1 Empleado Secretaría de Tránsito. 1 Empleado Secretaría de Planeación.
Informe de Satisfacción PQRSD	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno. Enero, Abril, Julio, Octubre	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno. Enero, Abril, Julio, Octubre	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno. Enero, Abril, Julio, Octubre
Informe de Gestión PQRSD	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno y Enero, Abril, Julio, Octubre	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno y Enero, Abril, Julio, Octubre	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno. Enero, Abril, Julio, Octubre
Informe de Satisfacción Oficina Atención al Ciudadano	Se debe de presentar en enero, con la información del año anterior.	Se debe de presentar en enero, con la información del año anterior.	Se debe de presentar en enero, con la información del año anterior.
Informe de quejas, reclamos y Denuncias	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno y Control interno Disciplinario. Enero, Abril, Julio, Octubre	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno y Control interno Disciplinario. Enero, Abril, Julio, Octubre	Se deben de presentar un informe por trimestre a la Oficina de Control Interno y Control interno Disciplinario. Enero, Abril, Julio, Octubre
Informe de Satisfacción actividades de Formación	Se debe de presentar en diciembre de 2017 y entregar copia a	Se debe de presentar en diciembre de 2018 y entregar copia a	Se debe de presentar en diciembre de 2019 y entregar copia a



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Servidores Públicos.	Servicios Administrativos.	Servicios Administrativos.	Servicios Administrativos.
Informe actividades descentralizadas Oficina Atención al Ciudadano	Se debe de presentar en diciembre de 2017 y entregar copia a Secretaría de Gobierno (convivencia)	Se debe de presentar en diciembre de 2017 y entregar copia a Secretaría de Gobierno (convivencia)	Se debe de presentar en diciembre de 2017 y entregar copia a Secretaría de Gobierno (convivencia)
Procedimiento SGC	Actualización Noviembre 2017	Actualización Noviembre 2018	Actualización Noviembre 2019

3.3.10 Análisis

Según los informes generados en el Plan de Acción propuesto para cada uno de los años, se propone implementar los siguientes indicadores; los cuales permitirán medir el nivel de cumplimiento, satisfacción y gestión:

Indicador	Formula	Frecuencia de Revisión	Responsable
Cumplimiento Actividades realizadas con los ciudadanos	N° de actividades realizadas/ N° de Actividades programadas	Semestral/anual	Oficina Atención al Ciudadano
Cumplimiento de actividades de formación realizadas con los servidores públicos.	N° de actividades de formación realizadas/N° de actividades de formación programadas	Semestral /anual	Oficina Atención al Ciudadano
Personas Participantes	N° de personas que participan en las actividades/ N° de personas proyectadas	Por actividad/ Anual	Oficina Atención al Ciudadano
Gestión Asesorías Oficina atención al ciudadano.	N° de asesorías realizadas por trimestre/N° de asesorías realizadas en el mismo trimestre del año anterior	Anual	Oficina Atención al Ciudadano
Satisfacción	Promedio satisfacción Gestión Oficina Atención al Ciudadano periodo actual-Promedio	Anual	Oficina Atención al Ciudadano



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



	satisfacción Gestión Oficina Atención al Ciudadano periodo anterior		
--	---	--	--

Nota: Se debe de tener en cuenta el indicador del PIAC, contenido en el Plan de Desarrollo 2016-2019.

CONCLUSIONES

- El modelo busca generar cultura de servicio al ciudadano y lograr un nivel de satisfacción del ciudadano y servidor público superior al 95%; buscando dar cumplimiento a lo establecido por la ley y velar por los derechos y los deberes de todos los actores principales, así mismo dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2016-2019.
- El PIAC debe de ser evaluado según los términos establecidos por la ley y la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Para garantizar su adecuada ejecución las actividades que se desarrollen deben de cumplir con los procesos, procedimientos y formatos establecidos por la Administración Municipal de Sabaneta.

Para su aprobación firman:

HECTOR DARIO YEPES VEGA
Secretario General


MARTHA SOFIA CELY FUENTES
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Elaboró:
Jessica Londoño Montoya ✓
Contratista profesional Oficina Atención al Ciudadano



Palacio Municipal Cra. 45 No.71sur-24
Tel. 288 00 98 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia