

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO EN LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL AÑO 2017**

**SANDRA VIVIANA GÓMEZ VILLEGAS**

**DIANA LORENA RODRÍGUEZ RÚA**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PEREIRA**

**2018**

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO EN LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL AÑO 2017**

**SANDRA VIVIANA GÓMEZ VILLEGAS**

**DIANA LORENA RODRÍGUEZ RÚA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
especialistas en Planeación y Gestión Estratégica**

**Asesores**

**Dr. JHONIER CARDONA SALAZAR**

**PhD en Economía**

**Dr. WALTER IVÁN GARCÍA morales**

**Especialista en Negocios Internacionales**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PEREIRA**

**2018**

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Pereira, Octubre de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>LISTA DE GRÁFICAS .....</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>LISTA DE ANEXOS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1. MECANISMOS CON LOS QUE CUENTA LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>19</b>
<b>1.1 GOBERNACIÓN DE RISARALDA .....</b>	<b>19</b>
<b>1.1.1 Direccionamiento estratégico .....</b>	<b>19</b>
<b>1.1.2 Funciones .....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.3 Sistema Integrado de Gestión y Control .....</b>	<b>23</b>
<b>1.1.4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....</b>	<b>26</b>
<b>1.2 PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>27</b>
<b>1.2.1 Estrategias con las que cuenta actualmente la Gobernación de Risaralda para mejorar la atención al ciudadano. ....</b>	<b>28</b>
<b>1.3 ENTREVISTA REALIZADAS A SECRETARIOS DE DESPACHO .....</b>	<b>31</b>
<b>1.4 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>41</b>
<b>2. ESTRATÉGIAS PARA FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN .</b>	<b>48</b>
<b>2.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.</b>	<b>48</b>
<b>2.2 AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....</b>	<b>48</b>

2.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	50
<b>3. MECANISMOS ADECUADOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>54</b>
3.1 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	54
3.1.1 Optimización Sistema de peticiones, quejas y reclamos. ....	58
3.2 PÁGINA WEB .....	58
3.2.1 Optimización Página WEB .....	62
3.3 VENTANILLA ÚNICA.....	63
3.3.1 Optimización Ventanilla Única .....	64
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>5. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

## LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Reportes Sistema PQRSD Año 2015.....	41
Tabla 2. Reportes Sistema PQRSD Año 2016.....	43
Tabla 3. Reportes Sistema PQRSD Medio De Solicitud Año 2016; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
Tabla 4. MATRIZ DOFA.....	53

## LISTA DE GRÁFICAS

**Pág.**

Grafica 1. Reportes Sistema PQRSD Medio De Solicitud Año 2015 .....	42
Grafica 2. Reportes Sistema PQRSD Tipos Año 2015 .....	43
Grafica 3. Reportes Sistema PQRSD Medio De Solicitud Año 2016 .....	44
Grafica 4. Reportes Sistema PQRSD Tipos Año 2016 .....	44
Grafica 5. Reportes Sistema PQRSD Medio De Solicitud Año 2017 .....	46
Grafica 6. Reportes Sistema PQRSD Tipos Año 2017 .....	46

## LISTA DE FIGURAS

**Pág.**

Figura 1. Organigrama Estructura Administración- Gobernación De Risaralda.....	22
Figura 2. Sistema Integrado De Gestión Y Control- Mapa De Procesos .....	24
Figura 3. Flujograma De Proceso .....	56
Figura 4. Página Web .....	62



## LISTA DE ANEXOS

**Pág.**

Anexo 1. Entrevista aplicada a Secretarios de despacho de la Gobernación de Risaralda.....	72
--------------------------------------------------------------------------------------------	----

## RESUMEN

El trabajo está dividido en tres partes, en la primera se describe la Gobernación de Risaralda con su direccionamiento estratégico y sus componentes de Gobierno en línea, Sistema Integrado de Gestión y Control y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y análisis de las estrategias con las que se cuenta actualmente para la atención al ciudadano. En la segunda parte las estrategias para fortalecer los mecanismos de atención como el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano y la forma de afianzar la cultura del servicio, fortalecimiento de mecanismos de atención y matriz estratégica de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA). En la tercera parte se encuentran los mecanismos para optimizar la atención al ciudadano, incluyendo el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la página web y la ventanilla única.

También se hace una descripción de los mecanismos como ventanilla Única, Atención a Comunidades, Buzón de Sugerencias, telefónico, Pagina Web, Correo Electrónico, Chat y Accesibilidad para Población Especial. Así mismo, se plantea la forma en la que los mecanismos actuales podrían ser optimizados, esto con el fin de lograr una mejor interacción con el ciudadano y lograr que este tenga una buena experiencia a través de la prestación de un servicio oportuno, ágil y eficaz a través de herramientas de acceso de calidad generadas acorde a las necesidades, por lo que se debe contar con canales de atención claros y accesibles a toda la comunidad, para garantizar una atención integran enmarcada en las diferentes disposiciones normativas.

## **ABSTRACT**

The work is divided into three parts, the first describes the Governance of Risaralda with its strategic direction and its components of Government online, Integrated Management and Control System and the Anticorruption and Citizen Attention Plan, and analysis of strategies which are currently available for citizen service. In the second part, strategies to strengthen care mechanisms such as institutional development for citizen service and how to strengthen the culture of service, strengthening of care mechanisms and strategic matrix of Weaknesses, Opportunities, Strengths and Threats (DOFA). In the third part are the mechanisms to optimize the attention to the citizen, including the System of Petitions, Complaints, Claims, Suggestions and Complaints (PQRSD), the website and the single window.

There is also a description of the mechanisms such as Single Window, Attention to Communities, Suggestion Box, Telephone, Web Page, Email, Chat and Accessibility for Special Population. Likewise, it raises the way in which the current mechanisms could be optimized, this in order to achieve a better interaction with the citizen and ensure that this has a good experience through the provision of timely, agile and effective service through quality access tools generated according to the needs, so that there must be clear and accessible channels of attention to the entire community, to ensure integrated care framed in the different regulatory provisions.

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas deben ofrecer servicios de calidad que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, y esto, más que un deber es su razón de ser. Mediante una buena atención basada en el conocimiento, respeto, coherencia y asertividad se pueda brindar al usuario información pertinente y veraz.

El servicio de atención al ciudadano es una herramienta indispensable para todas las entidades públicas, por esto, la Gobernación de Risaralda trabaja constantemente para fortalecer y crear nuevos mecanismos de atención que conlleven a afianzar las relaciones con la comunidad, a través del desarrollo de acciones y programas que beneficien e impacten positivamente, brindando una atención oportuna al ciudadano, procurando satisfacer sus requerimientos y/o trámites, dando tratamiento eficiente, efectivo y eficaz a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Con esta investigación se pretende realizar un diagnóstico de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con que cuenta la Gobernación de Risaralda, analizando los implementados actualmente, e identificando las brechas y mejoras a implementar para definir acciones y recursos que permitan optimizar la atención, ya que el ciudadano es el eje del quehacer de la entidad.

## SÍNTESIS DEL MARCO TEÓRICO

### **Primera Visión**

Gema T. Pérez Ramón, en su artículo “El decálogo de la atención al público en la Administración”<sup>1</sup> explica que los servicios de atención directa al ciudadano en las organizaciones públicas son una muestra de todos los elementos que interaccionan y la gestión que se realiza al interior de la misma. Además, que un buen servicio debe ser actualizado de acuerdo a las necesidades del cliente, permitiéndoles así ponerse en contacto fácilmente con la organización la cual debe manejar un lenguaje sencillo de cara a la prestación de un servicio oportuno y eficaz.

Se debe analizar constantemente la atención al ciudadano, lo cual conlleva a una mejora en las formas de actuar, permitiendo así atender de manera pertinente los requerimientos de los ciudadanos.

### **Segunda Visión**

La Revista Semana en su artículo “Las organizaciones deben evaluar el servicio al ciudadano o al cliente”<sup>2</sup> plantea que los ciudadanos y/o usuarios se están volviendo

cada vez más exigentes en cuanto a la manera de recibir un servicio por parte de una entidad, esperan ser atendidos con eficiencia y agilidad, lo cual conlleva a una

---

<sup>1</sup> Gema T. Pérez Ramón. El decálogo de la atención al público en la Administración. [En línea]. [julio de 2017]. Disponible en: (<https://trabajandomasporunpocomenos.wordpress.com/2014/09/09/el-decalogo-de-la-atencion-al-ciudadano/>).

<sup>2</sup> Revista Semana. Las organizaciones deben evaluar el servicio al ciudadano o al cliente. [En línea]. [julio de 2017]. Disponible en: (<https://www.semana.com/nacion/articulo/foros-semana-sobre-servicio-ciudadano/365938-3>).

mejora continua de los procesos al interior de las organizaciones para así afianzar las relaciones de confianza con sus clientes. Es así como el servicio al ciudadano es considerado un componente fundamental para alcanzar el éxito en las organizaciones. Se debe sensibilizar a los funcionarios acerca de crear experiencias memorables para los ciudadanos, teniendo en cuenta que es un proceso que permea todas las áreas de la organización.

### **Tercera Visión**

Antonio Ansón en su artículo “Redes sociales y atención al ciudadano en la Administración”<sup>3</sup> expone que, en cuanto al tema de los canales de atención al ciudadano en las administraciones públicas, siempre se ha distinguido entre el presencial y el no presencial, pero con el pasar de los años y con los avances tecnológicos estos canales han ido diversificándose y adaptándose.

Las redes sociales son un medio de comunicación importante entre los ciudadanos y la administración, permitiéndoles interactuar y conocer más de cerca las actuaciones de la misma, así como recibir información acerca de los diferentes trámites y servicios que se prestan y el modo de acceder a los mismos.

### **ARTICULACIÓN DE LOS ASPECTOS**

La atención al ciudadano en las organizaciones públicas a través del tiempo ha ido evolucionando en su estructura y en los diferentes procedimientos con el fin de irse adaptando a los requerimientos de los ciudadanos que cada vez son más exigentes a la hora de recibir un servicio, ya que esperan que sea oportuno y eficiente.

---

<sup>3</sup> ANSÓN, Antonio. Redes sociales y atención al ciudadano en la Administración. [En línea]. [julio de 2017]. Disponible en: (<https://trabajandomasporunpocomenos.wordpress.com/2013/10/24/redes-sociales-y-atencion-al-ciudadano-en-la-administracion/>).

La atención directa al ciudadano refleja la gestión que se esté dando al interior de la entidad a los diferentes procedimientos y la manera como estos se encuentren articulados de manera tal que se pueda prestar un buen servicio que genere una experiencia agradable a los usuarios.

Existen diferentes canales de atención con los que se cuenta en las entidades públicas, en un principio el presencial era el más utilizado, pero con el paso del tiempo y el desarrollo de nuevas tecnologías se han creado mecanismos para generar a los usuarios accesibilidad a través de herramientas como página web, correo electrónico, teléfono y redes sociales, siendo estas últimas de gran importancia al momento de interactuar con la comunidad y compartir temas de interés acerca del actuar de la entidad.

Se debe tener presente que la atención al ciudadano es un proceso que permea todas las áreas de las organizaciones y por ende todos los funcionarios deben estar sensibilizados acerca de la importancia de prestar un servicio de calidad que conlleven a la satisfacción del cliente que es la razón de ser de las entidades.

Se deben crear canales de comunicación claros, de interacción y simplificar trámites en pro del bienestar de los ciudadanos, así como contar con espacios físicos adecuados, crear nuevos canales de atención e información y revisar constantemente la oferta de trámites y servicios y la pertinencia de la información empleada por la entidad para dirigirse al ciudadano, también se deben realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido.

Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios del estado, es por esto que se debe prestar un servicio acorde con las necesidades, por lo que la atención debe ser a través de canales de atención que estén dispuestos y que sean claros y accesibles a toda la comunidad todo bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, buscando que los servicios sean incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

A través de la prestación de un buen servicio, las entidades buscan afianzar la imagen institucional e incrementar los niveles de satisfacción, pero está claro que para lograrlo se debe generar una cultura de servicio entre los funcionarios, para así lograr la apropiación que conlleve a concebir buenas relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, garantizando así una atención integral enmarcada en las diferentes disposiciones normativas.

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la efectividad de los mecanismos con los que cuenta la Gobernación de Risaralda para mejorar la atención al ciudadano en el año 2017.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los mecanismos con los que cuenta la Gobernación de Risaralda para mejorar la atención al Ciudadano.



- Identificar las estrategias que se desarrollan para fortalecer los mecanismos de atención.
- Definir los mecanismos más adecuados que permitan optimizar la atención al ciudadano.

## DISEÑO METODOLÓGICO

### TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de investigación a utilizar en este caso será el descriptivo, el cual consiste en conocer las situaciones propias a través de la descripción de las actividades que en este caso hacen parte de un proceso, para así lograr una visión general acerca de los mecanismos con los que cuenta la Gobernación de Risaralda para mejorar la atención al ciudadano, y lograr establecer su estructura y comportamiento.

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

El método a utilizar para desarrollar la investigación será Análisis y Síntesis, ya que lo que se pretende es examinar el proceso de atención al ciudadano de la Gobernación de Risaralda, con el fin llegar a una mayor comprensión de los mecanismos con los que cuenta para mejorar dicha atención, y partiendo de esto, proponer acciones que tiendan a mejorar la satisfacción del cliente.

### INFORMACIÓN SECUNDARIA:

La información secundaria se tomará de las siguientes fuentes

- Internet
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- DNP
- Auditorías Realizadas

#### INFORMACIÓN PRIMARIA:

La obtención de este tipo de información se obtendrá a través de entrevistas.

#### POBLACIÓN Y MUESTRA

- Gobernación de Risaralda
- Funcionarios

#### LIMITANTES / LIMITACIONES

La limitación que se presentó fue al momento de realizar las entrevistas, ya que los Funcionarios debido a sus agendas, no contaban con el tiempo suficiente para responderlas.

# 1. MECANISMOS CON LOS QUE CUENTA LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 1.1 GOBERNACIÓN DE RISARALDA

### 1.1.1 Direccionamiento estratégico

Misión: “La Administración Central del Departamento de Risaralda tiene como responsabilidad lo público, en el ámbito económico, social y de gestión ambiental de los 14 municipios. Para ello interactúa con la comunidad civil, institucional, organizada y de control a través de los procesos de Asesoría y Asistencia técnica e Inspección Vigilancia y Control siendo su prioridad la atención oportuna al ciudadano.”<sup>4</sup>

Dicho compromiso se fundamenta en el Sistema de Gestión de Calidad, que reconoce a los funcionarios como gestores de cambio quienes actúan con honestidad, lealtad, conocimiento y actitud mental positiva.

VISIÓN: Como Queremos que sea Risaralda en el 2032. Para que nuestros sueños se hagan realidad, debemos construir en estos años un departamento con una economía que genere riqueza para todos y que favorezca los potenciales de quienes habitamos su territorio, aprovechando nuestras habilidades. Una Risaralda donde todos los sectores económicos trabajen coordinadamente para garantizar más desarrollo para los ciudadanos. Un departamento con una infraestructura moderna, con universidades y empresas que investiguen e innoven para que nos acoplemos fácilmente a los cambios de un mundo global e interconectado, con unos ciudadanos que sepamos trabajar en equipo para lograr cada vez más bienestar, sin sacrificar el medio ambiente.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Gobernación de Risaralda. Misión y Visión. [en línea]. [Consultado en noviembre 21 de 2017] Disponible en: [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la\\_gobernacion/la\\_entidad/mision\\_y\\_vision#](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la_gobernacion/la_entidad/mision_y_vision#).

<sup>5</sup> Gobernación de Risaralda. Misión y Visión. [en línea]. [Consultado en noviembre 21 de 2017] Disponible en: [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la\\_gobernacion/la\\_entidad/mision\\_y\\_vision#](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la_gobernacion/la_entidad/mision_y_vision#).

## OBJETIVOS

- Cumplir los requisitos legales de las partes interesadas en términos de confiabilidad y oportunidad.
- Gestionar el cumplimiento del plan de desarrollo.
- Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral (Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, modelo estándar de control interno y modelo integrado de planeación y gestión).
- Fortalecer las competencias del personal para facilitar el despliegue de las facultades humanas y profesionales para la excelencia en la prestación del servicio.
- Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en términos de oportunidad y calidad.<sup>6</sup>

### 1.1.2 Funciones

- En cumplimiento a la Constitución Política de Colombia de 1991, según el artículo 298, Los departamentos tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución.
- Los departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes.
- Según el Decreto 1222 de 1986 en el Artículo 7, le corresponde a los Departamentos:
- Participar en la elaboración de los planes y programas nacionales de desarrollo económico y social y de obras públicas y coordinar la ejecución de los mismos. El Departamento Nacional de Planeación citará a los gobernadores, al Alcalde Mayor de Bogotá y a los intendentes y comisarios para discutir con ellos los informes y análisis regionales que preparen los respectivos consejos seccionales de planeación. Estos informes y análisis deberán tenerse en cuenta para la elaboración de los planes y programas de desarrollo a que se refieren los artículos 76 y 118 de la Constitución Política.
- Cumplir funciones y prestar servicios nacionales, o coordinar su cumplimiento y prestación, en las condiciones que prevean las delegaciones que reciban y los contratos o convenios que para el efecto celebren.
- Promover y ejecutar, en cumplimiento de los respectivos planes y programas nacionales y departamentales actividades económicas que interesen a su desarrollo y al bienestar de sus habitantes.

---

<sup>6</sup> Gobernación de Risaralda. Objetivos y Funciones. [en línea]. [Consultado en noviembre 21 de 2017]  
Disponible en: [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la\\_gobernacion/la\\_entidad/objetivos\\_y\\_funciones](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la_gobernacion/la_entidad/objetivos_y_funciones)

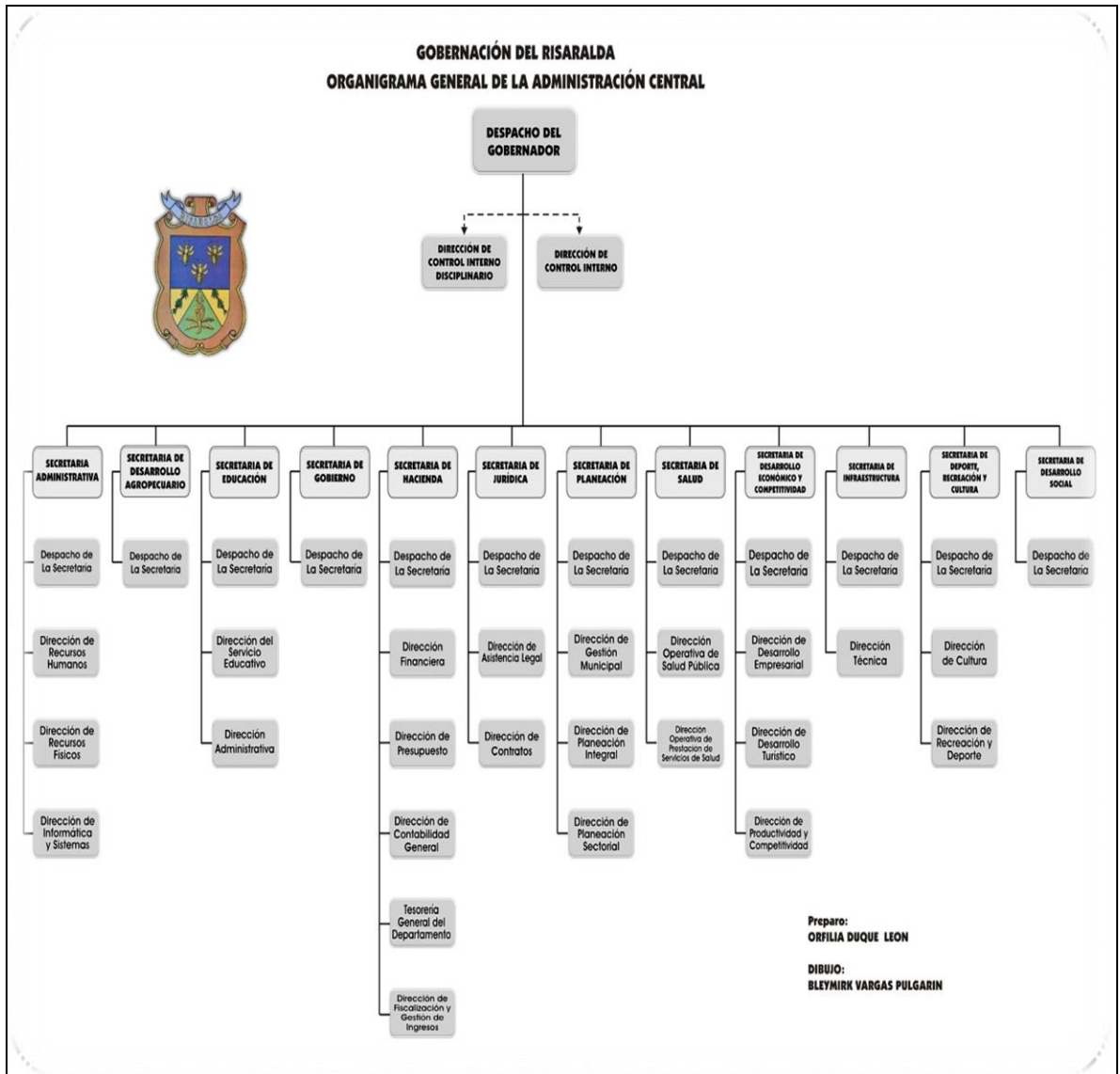
- Prestar asistencia administrativa, técnica y financiera a los municipios, promover su desarrollo y ejercer sobre ellos la tutela que las leyes señalen.
- Colaborar con las autoridades competentes en la ejecución de las tareas necesarias por la conservación del medio ambiente y disponer lo que requiera la adecuada preservación de los recursos naturales.
- Cumplir las demás funciones administrativas y prestar los servicios que les señalen la Constitución y las leyes.
- La Gobernación de Risaralda actúa en procura del Departamento, y es la razón de ser de la entidad, la atención al ciudadano, por lo que se propende que a través de niveles óptimos de desempeño se garantice su satisfacción, y el desarrollo de la institución.
- La Gobernación de Risaralda está conformada por 12 Secretarías:
  - Administrativa.
  - Deportes, recreación y cultura
  - Desarrollo Agropecuario
  - Desarrollo Económico y Competitividad
  - Desarrollo social
  - Educación
  - Gobierno
  - Hacienda
  - Infraestructura
  - Jurídica
  - Planeación
  - Salud<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Gobernación de Risaralda. Objetivos y Funciones. [en línea]. [Consultado en noviembre 21 de 2017]  
 Disponible en: [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la\\_gobernacion/la\\_entidad/objetivos\\_y\\_funciones](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la_gobernacion/la_entidad/objetivos_y_funciones)

# ORGANIGRAMA

**FIGURA 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURA ADMINISTRACIÓN- GOBERNACIÓN DE RISARALDA**



Fuente: Pagina WEB, Gobernación de Risaralda.

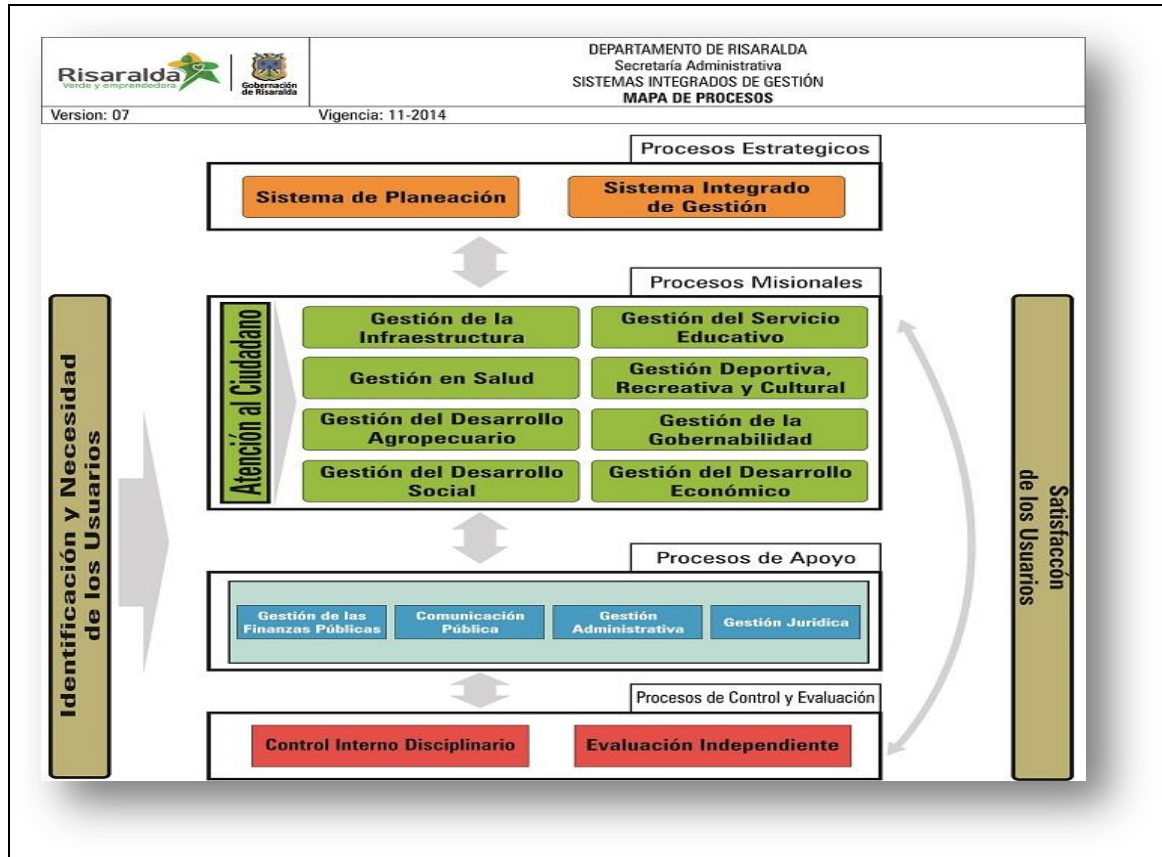
### 1.1.3 Sistema Integrado de Gestión y Control

Actualmente la Administración Departamental se encuentra en la implementación de un sistema integrado de gestión, orientado a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, requisitos de las partes interesadas y requisitos de la organización.

Los objetivos principales del sistema de gestión son: lograr la satisfacción de las partes interesadas bajo los principios del estado y garantizar la mejora continua. El Departamento de Risaralda opera mediante un sistema de gestión por procesos conformado por la siguiente estructura:

- **Procesos Estratégicos:** Proceso Sistema de Planeación, Sistemas Integrados de Gestión.
- **Procesos Misionales:** Atención al Cliente, Gestión Deportiva, Recreativa y Cultural, Gestión en Salud, Gestión del Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión del Servicio Educativo, Gestión del Desarrollo Agropecuario, Gestión del Desarrollo Social, Gestión de la Infraestructura, Gestión de la Gobernabilidad.
- **Procesos de Apoyo:** Gestión Administrativa, Gestión de las Finanzas Públicas, Gestión Jurídica, Comunicación Pública.
- **Procesos de Control y Evaluación:** Evaluación Independiente y Control Interno Disciplinario.

**FIGURA 2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL- MAPA DE PROCESOS**



Fuente: Pagina WEB, Gobernación de Risaralda.

## POLÍTICA SIGyC

El Departamento de Risaralda como entidad responsable de promover el desarrollo integral de su territorio a través del plan de desarrollo y en cumplimiento de los requisitos legales, se compromete a implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral, que le permita a través del fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, gestionar los aspectos e impactos ambientales institucionales, promover un adecuado ambiente de seguridad y salud en el trabajo, que conduzca a la excelencia en la prestación del servicio y la satisfacción de las partes interesadas.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Gobernación de Risaralda. Sistema de Gestión. [en línea]. [Consultado en noviembre 21 de 2017] Disponible en: [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la\\_gobernacion/la\\_entidad/sistema\\_de\\_gestion](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la_gobernacion/la_entidad/sistema_de_gestion).



## VALORES DE CALIDAD

- **RESPONSABILIDAD:** Es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es proteger y cuidar la Entidad, tanto financieramente como en la calidad de los servicios que se prestan.
- **RESPECTO:** Alude a ese sentimiento que nos lleva al reconocimiento de los derechos, la dignidad, el decoro de los compañeros y a nuestra abstención de transgredirlos. Es la actitud amable y el trato cortés que se le brinda a una persona, en razón de su autoridad, edad, mérito y su dignidad como ser humano.
- **HONESTIDAD:** Es ser sincero, obrando siempre de forma recta y clara.
- **SOLIDARIDAD:** Es la relación de Unidad que existe entre todos para lograr los objetivos propuestos y alcanzar un fin común.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Compartir como nuestro y de la entidad lo que se hace por y para la nación, generando una mayor motivación en el desarrollo de la función asignada a cada funcionario.<sup>9</sup>

## GOBIERNO EN LÍNEA

La política de Gobierno en Línea busca que el estado preste mejores servicios eficientes y de calidad, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). La Gobernación de Risaralda lleva a cabo las acciones encaminadas en avanzar en las distintas fases de implementación de esta estrategia, para así lograr promocionar para los ciudadanos diversos servicios en línea que permitan el acceso a la información e interacción, así como los trámites ofrecidos en la página web. Las diferentes acciones que se realizan están encaminadas no solo a cumplir, sino también a fortalecer los diferentes aspectos que enmarcan esta estrategia, la cual favorece enormemente al ciudadano al poder ofrecer servicios de fácil acceso que les permita acercarse a la entidad, generando así confianza y un aumento en la satisfacción. El estado de esta estrategia en la Gobernación de Risaralda se

---

<sup>9</sup>Gobernación de Risaralda. Sistema de Gestión. [en línea]. [Consultado en noviembre 21 de 2017] Disponible en: [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la\\_gobernacion/la\\_entidad/sistema\\_de\\_gestion](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/la_gobernacion/la_entidad/sistema_de_gestion).

encuentra en un nivel óptimo, lo cual indica que esta es un complemento necesario para mejorar la atención al ciudadano.

#### **1.1.4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

A partir del año 2013 se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a partir de La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”<sup>10</sup> el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial. Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción.<sup>11</sup>

“En el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías

---

<sup>10</sup> PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2013. P.7.

<sup>11</sup> *Ibid.*, p. 7.

para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada”<sup>12</sup>.

Con el fin de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la administración pública se establece en el tercer componente<sup>13</sup> la rendición de cuentas, buscando beneficiar con este componente la transparencia en el accionar del Estado y que se recupera la confianza en las instituciones públicas.

Al cuarto componente lo integran los mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.<sup>14</sup>

## 1.2 PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**OBJETIVO:** Atender de manera oportuna y eficiente al ciudadano, procurando satisfacer sus requerimientos y/o tramites, dando tratamiento eficiente, efectivo y eficaz a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias.

**ALCANCE:** Aplica para la atención en general de los diferentes usuarios de la entidad. Inicia con la recepción y direccionamiento de las solicitudes, quejas,

---

<sup>12</sup> Ibíd., p 7.

<sup>13</sup> Ibíd., p 7.

<sup>14</sup> Ibíd., p 7.

reclamos, sugerencias, denuncias y finaliza con la atención y respuesta oportuna y la implementación de las respectivas acciones de mejora.

**INDICADORES:**

- Nivel de Satisfacción Usuarios.
- Trámite de PQRSD.

**RIESGOS:**

- **Inoportunidad y deficiencia en la atención a la ciudadanía:** Se refiere a no contar con adecuados canales de atención o que el Gobernador no atienda a la comunidad.
- **Inadecuado tratamiento de las PQRSD:** Que no se dé trámite oportuno a las PQRSD<sup>15</sup>.

El Departamento de Risaralda en su Direccionamiento estratégico incluye el proceso de Atención al ciudadano, liderado por el Despacho del Gobernador, y tiene como fin la gestión oportuna del servicio al ciudadano relacionado con la función que desempeña la entidad.

**1.2.1 Estrategias con las que cuenta actualmente la Gobernación de Risaralda para mejorar la atención al ciudadano.**

Se tienen canales de atención como lo son:

- **Presencial:** Gobernación Calle 19 No. 13-17, a través de este, los ciudadanos pueden manifestar su solicitud la cual es tomada por cualquier funcionario o contratista, que está capacitado para brindar un buen servicio e información oportuna y este a su vez le entrega al ciudadano un número de registro de su solicitud con el cual quedo registrada su petición o solicitud.
- **Ventanilla Única:** Se encuentra ubicado en el Primer piso de la Gobernación. A través de esta se recibe las solicitudes escritas por parte de los ciudadanos. Puede ser de manera presencial o se puede enviar a través de correo postal, en donde se les entrega un número de registro de solicitud.

---

<sup>15</sup> Gobernación de Risaralda. Sistema de Administración Integral del Archivos SAIA. Sistema de Gestión.

- **Atención a Comunidades:** “Un Café con el Gobernador” se descentraliza la atención ciudadana, en todo el departamento de Risaralda, donde el gobernador es llevado a cada lugar con todo su equipo de trabajo tienen un contacto directo con la comunidad.
- **Buzones de Sugerencias.** Dispuestos en varios pisos de la Gobernación. Allí el ciudadano puede depositar las PQRSD, y posteriormente estas se radican en el sistema.
- **Teléfono: PBX:** 3398300. Es el medio por el cual el ciudadano se puede comunicar con la Gobernación para ser atendido. Evitando así el desplazamiento del usuario a la entidad mejorando la prestación del servicio traducida en tiempos de respuesta.
- **Página web:** [www.risaralda.gov.co](http://www.risaralda.gov.co): La Gobernación cuenta con un enlace para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. En donde ingresan a la pestaña de – **Atención al Ciudadano- Peticiones, Quejas y Reclamos- Radicación Peticiones, Quejas y Reclamos.** Allí digitan nombre completo y solicitud. A su vez le es arrojado un número con el cual queda registrado su requerimiento y pueda ser consultado. Esto con el objetivo de evitar desplazamientos del ciudadano a la entidad.
- **Correo Electrónico:** [contactenos@risaralda.gov.co](mailto:contactenos@risaralda.gov.co). En este correo electrónico se reciben las solicitudes y así mismo estas se remiten a la Ventanilla única para así ser ingresadas al sistema y a vuelta de correo el ciudadano recibe el número de radicación de su solicitud.
- **Chat:** A través de este el ciudadano recibe respuesta a sus inquietudes.
- **Población Especial:** Según la Norma Técnica Colombiana NTC 6047<sup>16</sup> Accesibilidad al medio físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

---

<sup>16</sup> Norma Técnica Colombiana NTC 6047: ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Esta norma técnica establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano y está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

De acuerdo con los principios normativos, uno de los fines esenciales del estado es servir a la comunidad. Por tanto, las acciones llevadas a cabo por las entidades de la administración Pública deben tener como eje central a los ciudadanos, de modo que ellos puedan acceder a servicios oportunos y de calidad, en condiciones de igualdad y cada uno dependiendo de la característica que tenga como es, adulto mayor, mujeres embarazadas, menores de edad, personas de talla baja o en condición de discapacidad, entre otros.

En cumplimiento a la norma y esperando dar una buena atención a los usuarios que se acercan a la Gobernación de Risaralda para realizar trámites, solicitar información, radicar peticiones quejas o reclamos entre otros, se han venido haciendo algunos ajustes razonables en la entidad tales como:

- **Señalización en Braille:** sistema de comunicación por puntos de manera o superficie con relieve, utilizado por las personas con discapacidad visual.
- **Rampas de acceso:** es un plano inclinado, un elemento arquitectónico que tiene la función de comunicar dos planos de distinto nivel, de modo que se salve una diferencia de altura en determinado espacio. En geometría descriptiva las rampas pueden clasificarse en dos tipos: rampas planas o rampas helicoidales.

- Las rampas pueden ser utilizadas, tanto en la construcción de aceras, accesos a edificios o incluso medios de transporte público, como una alternativa a las escaleras para facilitar la locomoción de personas discapacitadas o con movilidad reducida. En general, todo tipo de rampas sirve para subir o bajar cargas disminuyendo los esfuerzos.
- **Silla de ruedas:** Asiento con grandes ruedas laterales que permite que se desplace una persona con imposibilidad para andar.
- **Persona contratada para realizar acompañamiento a personas con Discapacidad:** La entidad cuenta con un contratista que se encarga de acompañar la persona que lo requiera para realizar trámites en el edificio.
- **Se cuenta con formato para realizar atención a las personas con Discapacidad que se encuentra en el sistema de calidad, ruta de acceso:** SAIA – sistema de Gestión – Mapa de Procesos – Sistemas Integrados de Gestión – Sistemas de Gestión y seguridad en el trabajo – Administración Central – Formatos – Personas discapacitadas guiadas dentro de la gobernación de Risaralda.
- **Parqueadero de uso exclusivo para personas con discapacidad:** a la fecha existen 5 parqueaderos.
- **Ascensor:** Se da prioridad de utilizar el ascensor si llega una persona en silla de ruedas o alguna discapacidad además para ello está también la persona de información y el personal de vigilancia tiene esa directriz.
- **Baños para usuarios de la gobernación:** A la fecha existe uno en el tercer piso y el otro en el segundo piso en el área de educación.

### 1.3 ENTREVISTA REALIZADAS A SECRETARIOS DE DESPACHO

- **Entrevista 1. Secretaria de Desarrollo Social.**

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?

Rta. Los mecanismos permiten llevar la trazabilidad de todas las solicitudes radicadas por los ciudadanos.

2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?

Rta. El tema de la Ventanilla única, ya que se presentan inconvenientes con esta, el tema de accesibilidad a discapacitados, ya que es una población que también debe ser atendida.

3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?

Rta. Por ahora han funcionado bien los que se tienen.

4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:

¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?

Rta. Los mecanismos que se manejan en Gobernación son ágiles, fiables y confiables.

5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?

Rta. Sí lo permiten.

6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?

Rta. No se considera necesario en el momento.



7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?

Rta. Más que instruir, es dar a conocer los mecanismos.

8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?

Rta. Sí han sido útiles, son una buena herramienta.

- **Entrevista 2. Secretaria De Salud.**

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?

Rta. Que se cuenta con varios, lo que permite llegar a más ciudadanos.

2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?

Rta. Que pudieran ajustarse más a lo requerido en determinada dependencia.

3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?

Rta. No sería necesario uno nuevo, sino mejorar continuamente con los que se cuenta.

4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:  
¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?

Rta. Oportunos.

5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?

Rta. De alguna manera, sí, ya que no siempre es viable lo solicitado.

6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?

Rta. No Sería necesario.

7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?

Rta. Sí, sería pertinente.

8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?

Rta. Son de gran ayuda, una herramienta fundamental con la que se cuenta.

- **Entrevista 3. Secretaria de Educación.**

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?

Rta. Que los usuarios pueden acceder desde diferentes lugares, sin tener que desplazarse hasta la sede principal de la entidad.

2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?

Rta. Hacerlos más visibles, adaptarlos y socializarlos con población discapacitada.

3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?

Rta. No, tal vez afianzar los actuales.

4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:  
¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?

Rta. Funcionan de una manera adecuada. Ya depende del manejo que desde cada dependencia se le dé a las herramientas.

5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?

Rta. Los mecanismos si funcionan adecuadamente, pero no siempre se pueden atender de forma positiva los requerimientos.

6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?

Rta. No.

7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?

Rta. Sí, muy importante.

8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?

Rta. Lo han sido, han sido útiles para el desempeño de la labor, ya que la facilita.

- **Entrevista 4. Secretaria de Infraestructura.**

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?

Rta. La agilidad y trazabilidad.

2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?

Rta. De pronto el tema de radicación en ventanilla.

3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?

Rta. Por ahora, ninguno. Los que están funcionan adecuadamente.

4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:  
¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?

Rta. Los mecanismos son oportunos y confiables, se debe mejorar es la parte de gestión por parte del Funcionario.

5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?

Rta. Sí.

6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?

Rta. Más adelante se podría considerar.

7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?

Rta. Sería adecuado hacerlo.

8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?

Rta. Son importantes al momento de realizar la gestión en cada dependencia.

• **Entrevista 5. Secretaria de Hacienda.**

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?

Rta. Son completos y variados para los ciudadanos.

2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?

Rta. Algunos trámites internos para poder brindar muy buena atención y respuesta.

3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?

Rta. Se han realizado esfuerzos para mejorar constantemente los mecanismos que tiene el Departamento.

4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:  
¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?

Rta. Sí, lo son. Con aspectos por mejorar.

5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?

Rta. Los mecanismos funcionan, de manera que permiten generar una buena interacción.

6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?

Rta. Se podría revisar.

7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?

Rta. Muy importante, sí.

8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?

Rta. Han permitido, como se dijo anteriormente una buena interacción.

- **Entrevista 6. Promotora de Vivienda**

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?

Rta. Permiten la articulación y el trámite oportuno de los requerimientos.

2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?

Rta. No.

3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?

Rta. Ninguno por el momento.

4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:  
¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?

Rta. Lo son, ya que permiten al ciudadano acceder a la entidad de manera confiable.

5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?

Rta. Sí.

6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?

Rta. No.

7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?

Rta. Sí, sería adecuado, para que accedan más ciudadanos.

8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?

Rta. Simplifica y permite trabajar de manera articulada.

### **Análisis de las entrevistas.**

De acuerdo a las entrevistas desarrolladas a los diferentes Directivos de la Gobernación de Risaralda, se puede evidenciar que los mecanismos con los que se cuenta para mejorar la atención al ciudadano funcionan de una manera adecuada, ya que permiten una recepción y trazabilidad apropiada de las diferentes PQRSD que allegan los ciudadanos, estos son completos, ágiles y permiten una buena interacción entre el departamento y la comunidad en general.

Algunos aspectos por mejorar, como lo plantean varias de las personas entrevistadas son la adaptación de algunos de los mecanismos para las personas con discapacidad.

Los mecanismos funcionan de una manera productiva, y permiten atender los requerimientos de los ciudadanos. En cuanto a centralizar la atención a través de un Call center, se considera una buena opción, pero no debe ser la única, sería más una manera de complementar los canales existentes, los cuales funcionan de



manera adecuada. A los ciudadanos se les debe informar acerca de los diferentes mecanismos con los que cuentan para la atención de sus requerimientos, no obstante, con “un café con el gobernador” se trata de llegar a todos los municipios del departamento.

Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano han sido útiles para el funcionamiento del trabajo en la Gobernación de Risaralda, ya que se cuentan con varios, y funcionan de una buena manera, así mismo, al quedar registrados en la plataforma de PQRSD, permite identificar el estado de las solicitudes, para así tener un mejor control y estadísticas de las mismas. Se debe afianzar el manejo del sistema a los funcionarios y contratistas para que así mejore su nivel de utilización, así como reforzar la recepción desde la Ventanilla Única, ya que se han identificado una falencia en el subproceso de gestión documental, ya que el personal de esta dependencia rota semestralmente.

#### 1.4 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO

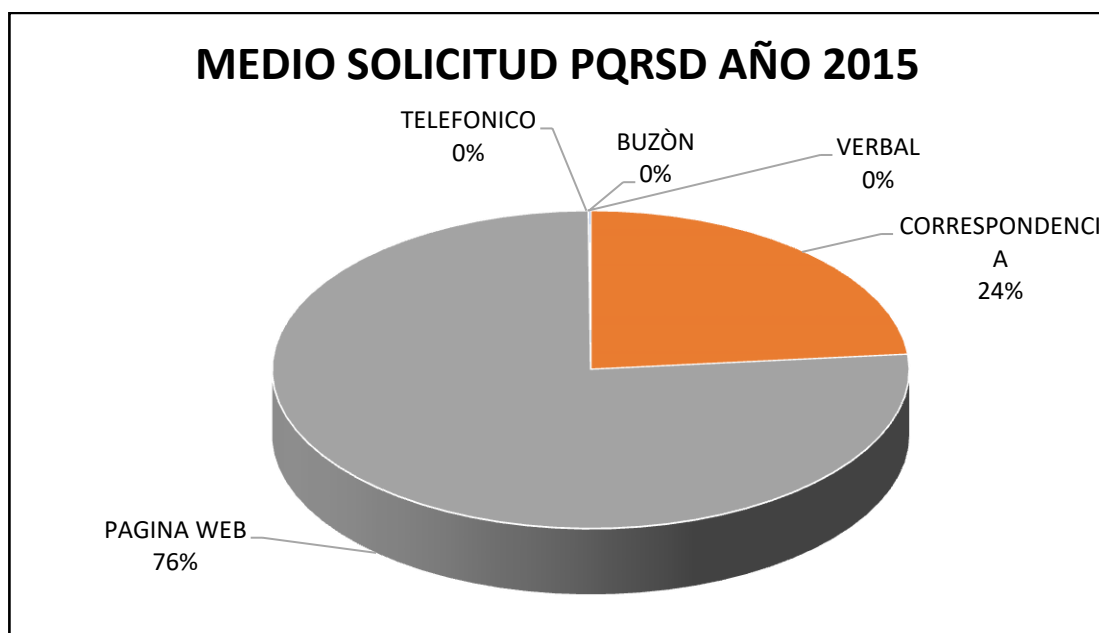
**TABLA 1. REPORTES SISTEMA PQRSD AÑO 2015**

TIPO PQRS	MEDIO DE SOLICITUD					TOTAL
	BUZÓN	CORRESPONDENCIA	PAGINA WEB	TELEFÓNICO	VERBAL	
COMUNIDADES	0	5	0	0	0	5
DENUNCIA	0	1	23	0	0	24
PETICIÓN	1	1920	222	0	0	2143
PREGUNTA	0	0	1087	0	0	1087
QUEJA	0	29	1544	1	9	1583
RECLAMO	0	1	1174	0	0	1175
RECONOCIMIENTO	0	4	1203	0	0	1207
SUGERENCIA	0	1	1129	0	0	1130
<b>GRAN TOTAL</b>						<b>8354</b>

Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda

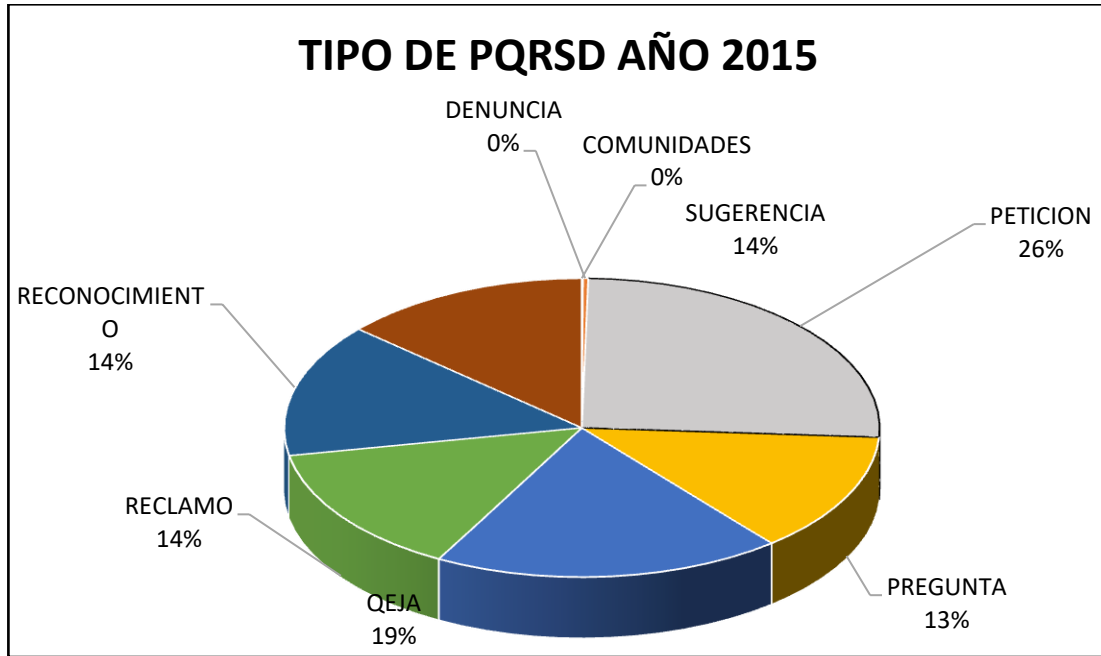
De acuerdo a la tabla 1 se puede observar que el canal de atención más utilizado en el año 2015 fue “Correspondencia” para las peticiones, ya que se presentaron 1920 a través de este mecanismo, seguido de la página web, medio por el cual se presentaron 23 denuncias, 222 peticiones, 1807 preguntas, 144 quejas, 1174 reclamos, 1203 reconocimientos y 1129 sugerencias. A través del canal “telefónico” solo se registró 1 queja.

**GRAFICA 1. REPORTES SISTEMA PQRSD MEDIO DE SOLICITUD AÑO 2015**



Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

**GRAFICA 2. REPORTES SISTEMA PQRSD TIPOS AÑO 2015**



Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

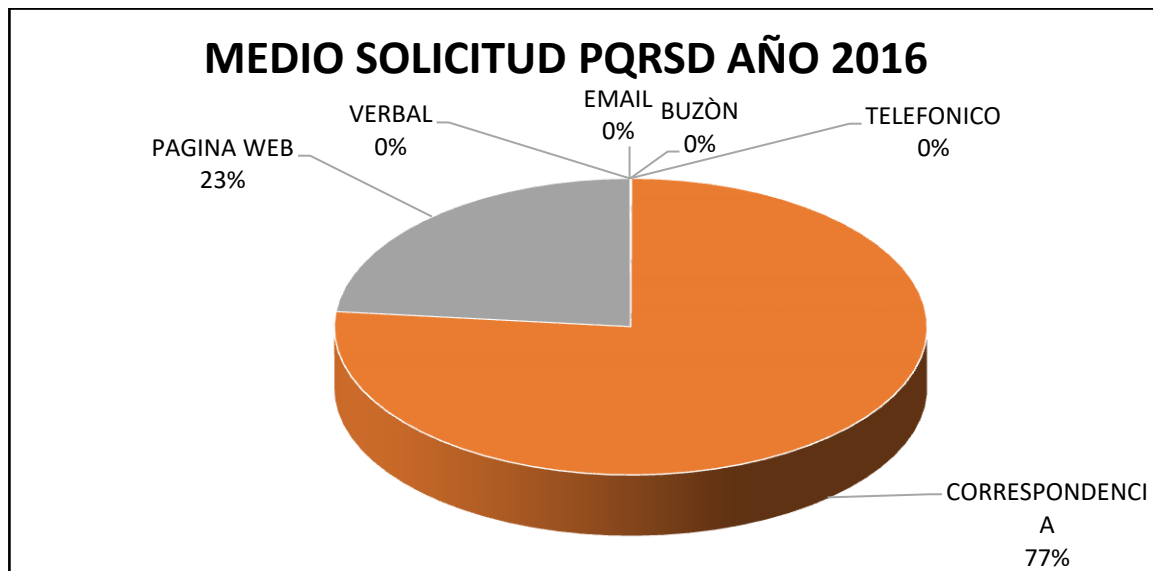
**TABLA 2. REPORTES SISTEMA PQRSD AÑO 2016**

TIPO PQRS	MEDIO DE SOLICITUD						TOTAL
	BUZÓN	CORRESPONDENCIA	PAGINA WEB	EMAIL	TELEFÓNICO	VERBAL	
COMUNIDADES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	6	0	0	0	6
PETICIÓN	1	2112	211	1			2325
PREGUNTA	0	1	46	0	0	0	47
QUEJA	0	0	337	0	0	0	337
RECLAMO	0	0	36	0	0	0	36
RECONOCIMIENTO	0	13	5	0	0	0	18
SUGERENCIA	0	0	7	0	0	0	7
<b>GRAN TOTAL</b>							<b>2776</b>

Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

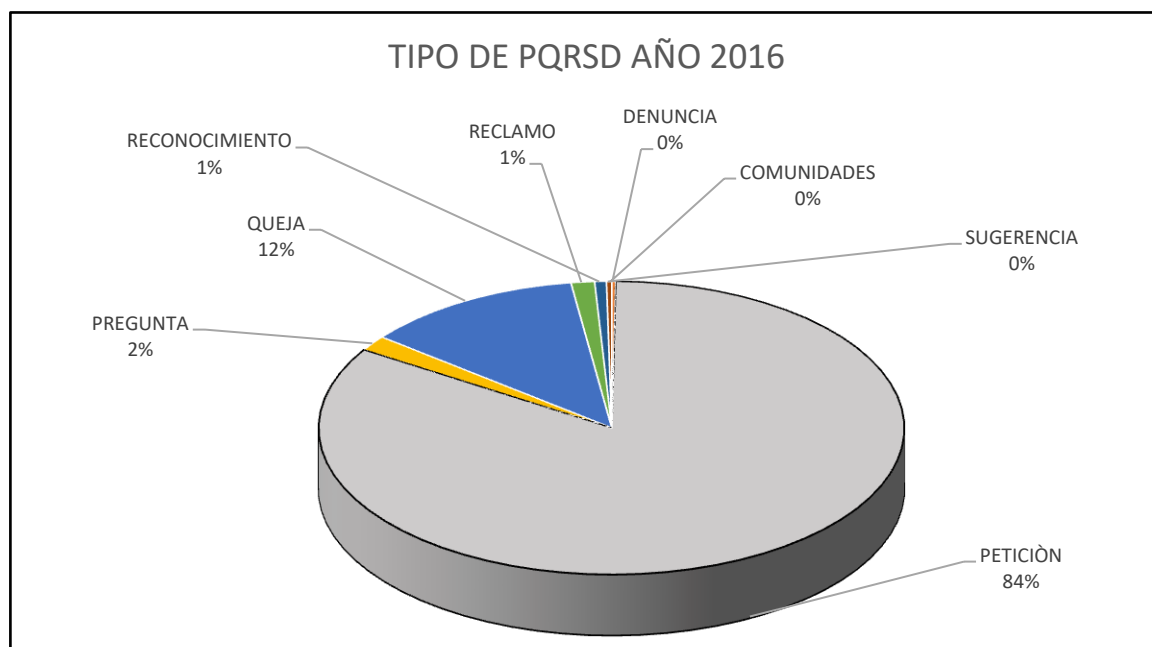
En esta tabla se puede observar que 2112 peticiones fueron radicadas por el canal “correspondencia”, siendo este, el canal más utilizado, seguido de la página web, ya que a través de este se radicaron peticiones, quejas, preguntas.

**GRAFICA 3. REPORTES SISTEMA PQRSD MEDIO DE SOLICITUD AÑO 2016**



**Fuente:** Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

**GRAFICA 4. REPORTES SISTEMA PQRSD TIPOS AÑO 2016**



Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

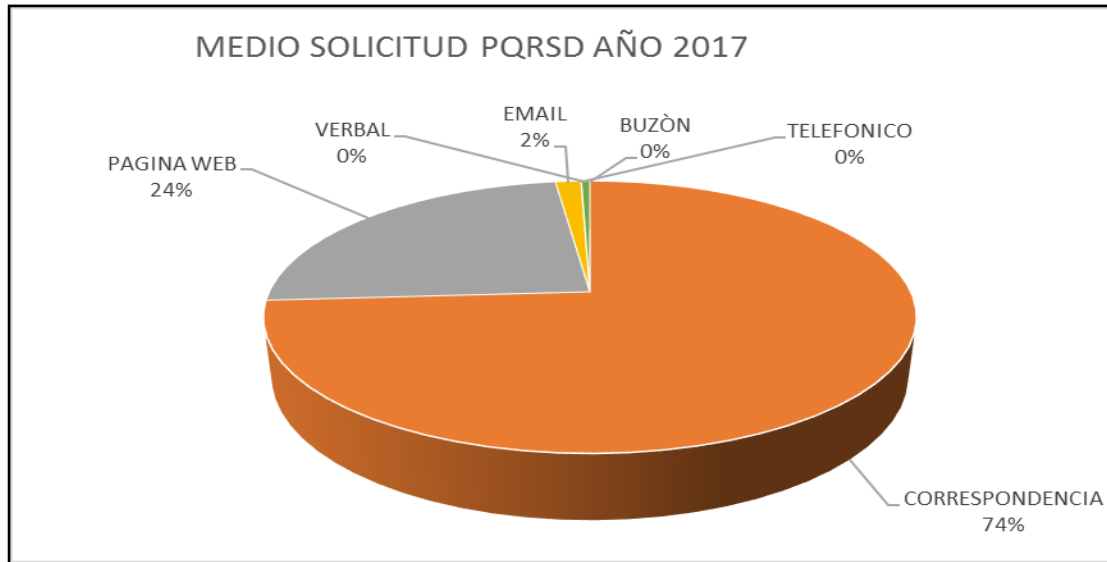
**TABLA 3. REPORTES SISTEMA PQRSD AÑO 2017**

TIPO PQRS	MEDIO SOLICITUD						TOTAL
	BUZÓN	CORRESPONDENCIA	PAGINA WEB	EMAIL	TELEFÓNICO	VERBAL	
COMUNIDADES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	1	0	1	0	0	2
PETICIÓN	0	2327	409	36	1	11	2784
PREGUNTA	0	0	23	2	0	0	25
QUEJA	0	32	253	7	0	1	293
RECLAMO	0	0	23	0	0	0	23
RECONOCIMIENTO	0	0	3	1	0	0	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	2	52	1	0	4	59
SUGERENCIA	0	0	2	0	0	0	2
<b>GRAN TOTAL</b>							<b>3192</b>

Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

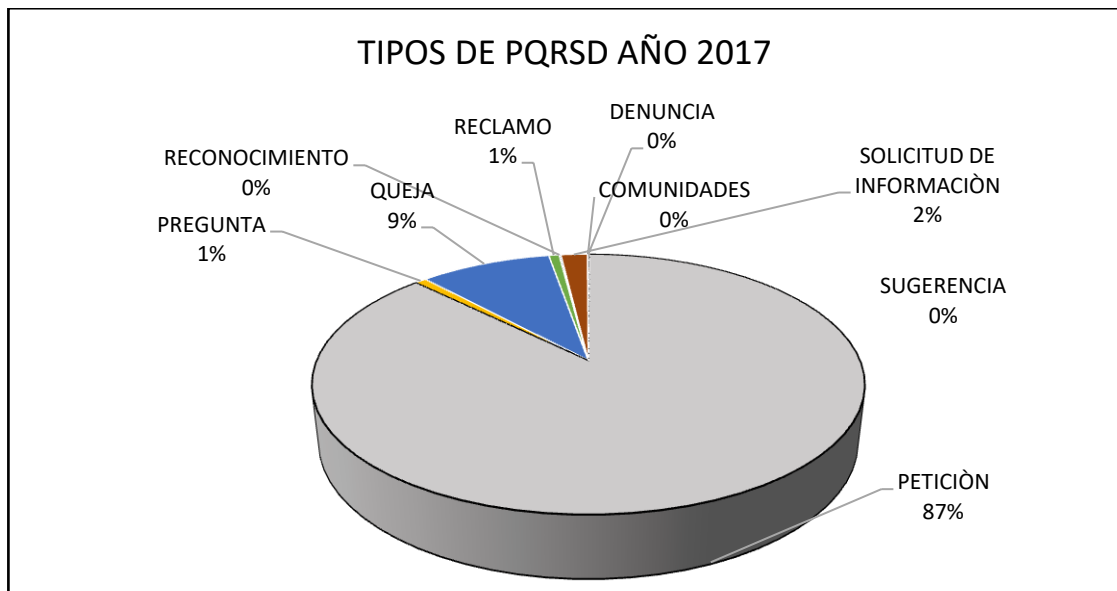
En esta tabla se puede observar que 2327 peticiones fueron radicadas por el canal “correspondencia”, siendo este, el canal más utilizado, seguido de la página web, ya que a través de este se radicaron peticiones, quejas y preguntas.

**GRAFICA 5. REPORTES SISTEMA PQRSD MEDIO DE SOLICITUD AÑO 2017**



Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

**GRAFICA 6. REPORTES SISTEMA PQRSD TIPOS AÑO 2017**



Fuente: Modulo PQRSD, Gobernación de Risaralda.

Con la anterior información, se evidencia que el año 2015 es el año en el que se recibieron más peticiones, la mayoría a través de correspondencia allegada a la Gobernación, la página web también fue representativo en este año para la radicación, de igual manera sucedió con los años 2016 y 2017, donde la mayoría

de las peticiones se recibieron a través del canal correspondencia, la cual es recibida en la Ventanilla Única. En el año 2017 las peticiones recibidas a través de la página web llegan a tener un número significativo, lo anterior debido a la promoción de dicho canal de atención y lo cual demuestra que la confianza en estos canales ha ido adquiriendo fuerza. Es a partir del año 2016 que se implementa el canal correo electrónico (e-mail), donde se evidencia que este empezó a coger fuerza en el año 2017. Como se puede observar las quejas en su mayoría son radicadas a través de la página web o correo electrónico. El mecanismo verbal fue implementado a partir del año 2017 y se muestra que esté empieza a tomar fuerza solo a partir del año 2017.

## **2. ESTRATÉGIAS PARA FORTALECER LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN**

### **2.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

El Departamento de Risaralda cuenta con un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con el artículo 76° del Estatuto Anticorrupción, el cual plantea que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad. En éste caso la atención de las mismas está a cargo del Despacho del Gobernador, Además existen espacios físicos para la atención a los usuarios, incluidas las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Actualmente, la Gobernación cuenta con un Sistema de Administración integral de archivo-SAIA, el cual, enlazado con la página web, permite que los ciudadanos formulen solicitudes sin tener que desplazarse hasta la entidad.

Se tienen canales de atención como son: PBX: 3398300, buzones físicos, correo electrónico ([contactenos@risaralda.gov.co](mailto:contactenos@risaralda.gov.co)), programa Institucional y Encuentros Ciudadanos. Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía sobre los diferentes medios de atención con los que cuenta el Departamento, se realiza la difusión de los mismos a través de boletines, agenda, periódicos, informes y redes sociales que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano, dicha difusión está a cargo de la Dirección de Comunicaciones<sup>17</sup>.

### **2.2 AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

Con el fin de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, el Departamento de Risaralda ha realizado y realiza convenios con diferentes entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Escuela Superior de Administración Pública ESAP, ICONTEC, Contaduría general de la Nación, Gobierno en Línea, Centro De Tecnologías del Transporte, Departamento Nacional de Planeación – DNP, Universidades privadas y públicas de la región, Institutos de

---

<sup>17</sup> Gobernación de Risaralda. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2017. P.37.



educación continua de la región y nacionales, las que ofrecen diferentes programas de capacitación y sensibilización para los funcionarios<sup>18</sup>.

Además, se cuenta con el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y el Comité de Capacitación. Este hace parte del Proceso de Gestión Administrativa, y del Subproceso de Gestión del Talento Humano, y con este lo que se propone es ejecutar capacitaciones, cursos, talleres, los cuales deben tener un contenido ético y práctico para así fomentar un servicio público competente afianzando el compromiso de los Funcionarios.

El PIC es pues una herramienta que conlleva a cambios organizacionales, buscando lograr la apropiación por parte de funcionarios para así tener una mejor relación y recuperar la credibilidad de los ciudadanos, todo enmarcado dentro de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

El Plan Institucional de Capacitación<sup>19</sup> formulado en la Gobernación de Risaralda tiene como responsables: El Gobernador, el Comité de Capacitación, la Dirección de Recursos Humanos, la Secretaría Administrativa, los Servidores Públicos y los Facilitadores. Este aplica para la planta de personal de Carrera Administrativa, Libre Nombramiento y Remoción, y Empleados Oficiales, y para el año 2017 se tenía una meta del 80% de la población a capacitar, y está se cumple en la medida que se cuente con un presupuesto establecido y con el apoyo de los directivos, por lo que cabe aclarar que la entidad cuenta con un rubro, el cual tuvo para la vigencia 2017 un presupuesto de \$89.253.620. Este Plan cuenta con seis fases para su formulación:

1. Diagnóstico de necesidades institucionales (encuesta, evaluaciones de desempeño, requerimiento a control interno de gestión y requerimiento directores).
2. consolidación del diagnóstico de necesidades institucionales.

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p. 38.

<sup>19</sup> Gobernación de Risaralda. Plan Institucional de Capacitación. 2017.

3. formulación del PIC (definición de objetivos del plan y establecimientos estratégicos).
4. Programación del PIC.
5. Ejecución del PIC.
6. Actualización del PIC.

## 2.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El Departamento cuenta con protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso como “Políticas de Operación” y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.

Se tiene habilitado un link en el que el Ciudadano puede encontrar: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema PQRD Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información acerca de su Pasaporte.

Con el fin de garantizar una atención ordenada de los ciudadanos, se cuenta con un sistema de turnos en el área destinada para registro e impuesto de vehículos, lo que ha permitido la realización del trámite con agilidad y organización.

En el área de Pasaportes se cuenta con sistema de agenda de citas a través de la página web principal de la Gobernación, en el link pasaportes. Además, cuenta con un punto de información, en el que se maneja la agenda y se coordina la atención<sup>20</sup>.

La cita se pide a través de la página **www.risaralda.gov.co** link de Pasaportes, los días martes después de las 7:30 am y asigna para miércoles, jueves y viernes de la misma semana y los días viernes a partir de las 7:30 am, se asignan para lunes y martes de la semana siguiente. También se asignan citas de manera personal todos los días hábiles de la semana de la siguiente manera, de 6:30 am a 7:00 am se reparten fichas según la hora de llegada y se asigna la cita para el transcurso del día. También está habilitado el PBX 3398335 y el email [pasaportes@risaralda.gov.co](mailto:pasaportes@risaralda.gov.co)

---

<sup>20</sup> Gobernación de Risaralda. Op. cit., p. 37.

Por su parte, la Secretaría de Salud Departamental en su sub portal <http://www.risaralda.gov.co/salud/> y cuenta con servicio de información al ciudadano, trámites y servicios, foros, preguntas frecuentes y quejas y reclamos.

La Secretaría de Educación Departamental cuenta también con un Sistema de Atención al Ciudadano SAC y éste les permite a los ciudadanos registrar y consultar sus requerimientos en línea, así como radicar trámites y hacer seguimiento a los mismos.

El Subproceso de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación contiene manuales y procedimientos que permiten conocer en forma detallada las tareas necesarias para el cumplimiento de la Misión de la Secretaría, conforme a orientaciones del Ministerio de Educación Nacional, e incluye gestión de solicitudes y correspondencia, así como desarrollo y mantenimiento de relaciones con el ciudadano. Los espacios físicos del Departamento se encuentran debidamente señalizados y accesibles de acuerdo con la normativa vigente.

De acuerdo al Decreto 1166 del 19 de julio del 2016, se implementa en el SAIA-FORMATOS la radicación y trámite GOBERNACION DEL RISARALDA para la atención inmediata al ciudadano<sup>21</sup>.

En el año 2017, junto con el Departamento nacional de Planeación se realizó la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, esta, con el fin de acercar la administración pública a los ciudadanos, reuniendo entidades del estado para llevarlas a diferentes partes del país, descentralizando su atención, favoreciendo así a la comunidad, la cual aprovecha dicha feria para realizar trámites y consultas durante un día.

La cuarta Feria Nacional del Servicio al Ciudadano del año 2017 se realizó en la Ciudad de Santa Rosa de Cabal el día 29 de julio, y asistieron más de 90 entidades del orden nacional y territorial.

A partir del año 2017 se lanza el nuevo portal web institucional de la administración departamental, este cuenta con fusionalidades y trámites en línea, lo cual representa por temas de tiempo, desplazamiento, costos de transporte una ventaja para la ciudadanía, la cual puede acceder con mayor facilidad, permitiendo una interacción confiable, convirtiéndose así en un mecanismo fundamental para la atención. El nuevo portal web permite tener mayor accesibilidad y una

---

<sup>21</sup> *Ibíd.*, p. 38.

presentación más dinámica para la búsqueda de información del usuario. Fuera del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tiene secciones especiales para noticias, chat, encuestas, campañas, eventos trámites y servicios, redes sociales y una sección para niños.

Durante el año 2017 el Gobernador realizó en los diferentes Municipios y Comunas del Departamento “un café con el Gobernador”, en el cual descentralizó su atención y llevo a la ciudadanía información acerca de programas y proyectos dirigidos a la población. En estos la ciudadanía tiene un contacto directo con el primer mandatario, acercando y generando mayor confianza entre la relación estado-ciudadano.

Durante el mismo año, se implementa la radicación de PQRSD allegadas a través del correo electrónico [ventanilla.unica@risaralda.gov.co](mailto:ventanilla.unica@risaralda.gov.co) para así ser radicadas en el sistema, estas permiten tener registro y trazabilidad.

## 2.4 MATRIZ DOFA

**TABLA 3. MATRIZ DOFA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Disponibilidad de Recursos físicos, económicos y humanos.	Falta de adaptabilidad del aplicativo de P.Q.R.S para la población con discapacidad
Buena infraestructura	Cambio en la planeación de las otras dependencias.
Implementación de buenas prácticas de gestión.	Falta de Planeación
Mejoramiento continuo	Rotación de personal
Capacitación constante a los funcionarios	Falta de recurso humano
Articulación Institucional	
Alto compromiso por parte de la dirección y funcionarios	
Buenos mecanismos de Atención	
Personal capacitado e idóneo	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Implementación de nuevos canales de atención	Demora en dar respuestas a las solicitudes
Disminución ostensible de las PQRSF sin respuesta en la Administración Departamental	Cambios en la Normatividad
Monitoreo y control mensual de las PQRSF por dependencia	Perder la certificación de calidad
Actualización constantemente las políticas de operación de acuerdo a las necesidades que se presenten en el proceso de atención al ciudadano de la Gobernación de Risaralda	Inoportunidad a la hora de dar respuesta por parte de las dependencias
Fortalecimiento del sistema de información PQRS	Rotación de personal
Recursos económicos disponibles para capacitación a funcionarios	Desconocimiento del manejo de la plataforma
Colaboración Interinstitucional	Fallas en herramientas tecnológicas
Sistematización de los procesos	Mal direccionamiento de la correspondencia
	Falta de respuesta por parte de las dependencias.
	Falta de apoyo y colaboración por parte de las dependencias.

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

### **3. MECANISMOS ADECUADOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **3.1 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.**

Anteriormente, las solicitudes de atención, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se realizaban de manera personalizada, pero con el pasar de los años y adaptándose al entorno, la administración fue implementando más canales de atención, y fue así como en el año 2006 se crea la página de la Gobernación, la cual se ha venido desarrollando y adaptando constantemente.

A partir del año 2013 se crea el aplicativo de PQRSD en el sistema SAIA de la entidad, esto se da cumpliendo con la Ley 1437 de 2011 (regulando el Derecho de Petición) y con lineamientos de gobierno en línea. Antes de este sistema, las PQRSD eran recibidas en el correo electrónico [contactenos@risarald.gov.co](mailto:contactenos@risarald.gov.co), allí se clasificaban y se remitían a la dependencia competente para el trámite, y por el mismo medio se les hacía seguimiento a las mismas. Las solicitudes depositadas en los buzones de sugerencias dispuestos en las diferentes dependencias, se remitían igualmente a la dependencia competente para el respectivo trámite.

El Proceso de atención al ciudadano cuenta con políticas de operación, en las cuales se plantean los lineamientos para el manejo del proceso desde los diferentes aspectos como lo son: horario de atención, la forma en la que se realizará la atención al ciudadano, la manera de radicación de Derechos de Petición y su debido trámite, el procedimiento para solicitud de citas con el Señor Gobernador, y lineamientos generales acerca del trámite de solicitudes.

Así mismo, se cuenta con un Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias, cuyo objetivo es garantizar la recepción, remisión por competencias, gestión y respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presente la comunidad ya sea de forma verbal, escrita, telefónica o vía virtual, en relación con el servicio que presta la entidad, en el mismo se plantea el paso a paso del trámite que se debe dar a las mismas, indicando el responsable (área y cargo), documento o registro y el punto de control.

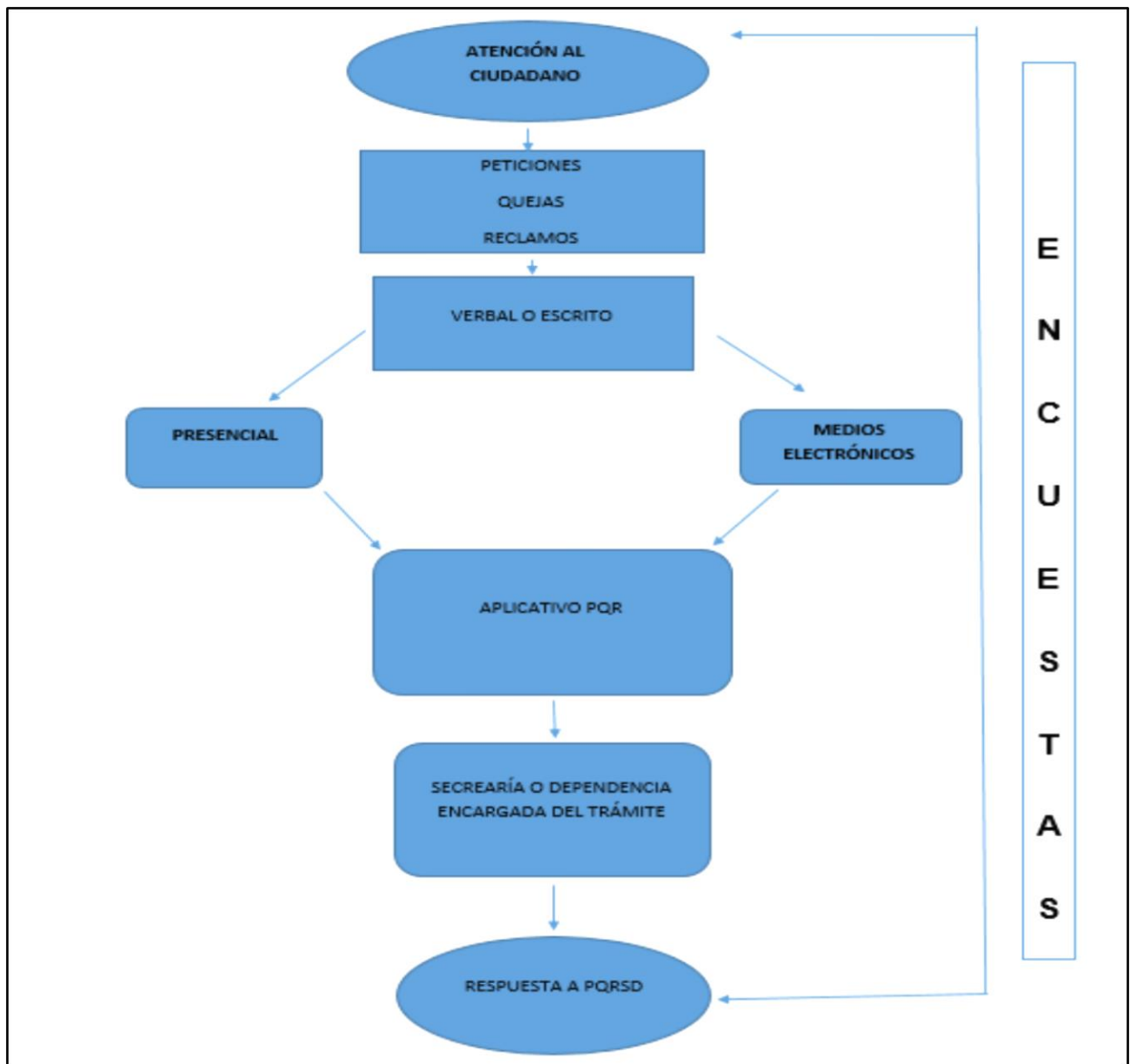
La caracterización del proceso<sup>22</sup> se plantea desde el planear, hacer, Verificar y Actuar, y tiene como objetivo Atender de manera oportuna y eficiente al ciudadano, procurando satisfacer sus requerimientos y/o tramites, dando tratamiento eficiente, efectivo y eficaz a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias y el alcance que aplica para la atención en general de los diferentes usuarios de la entidad. Inicia con la recepción y direccionamiento de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y finaliza con la atención y respuesta oportuna y la implementación de las respectivas acciones de mejora. Esta marca el proveedor, la entrada, las actividades, el resultado y el producto para el cliente.

En el siguiente flujograma se puede apreciar cómo es que se plantea el proceso:

---

<sup>22</sup> Gobernación de Risaralda. Sistema de Administración Integral del Archivos SAIA. Sistema de Gestión

FIGURA 3. FLUJOGRAMA DE PROCESO



Fuente: Sistema de Gestión. Gobernación de Risaralda.



**Petición:** Es 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 solución.

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

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona a 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.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o 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<sup>23</sup>.

**Felicitaciones:** Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

Los términos para dar solución a las diferentes solicitudes son: Peticiones: 15 días. Quejas, Reclamos, Denuncias: 10 días. Sugerencias: 30 días. Las preguntas, quejas o reclamos se responderán en los términos legales, teniendo en cuenta la Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Ley 1755 del 2015. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, entidad debe informar esta circunstancia al ciudadano antes del vencimiento del término señalado en la ley, enunciando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta.

Si la Entidad no es la competente, se informará por escrito al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la

---

<sup>23</sup> PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2013. p. 20.

petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará<sup>24</sup>.

### **3.1.1 Optimización Sistema de peticiones, quejas y reclamos.**

Para lograr la optimización del sistema de peticiones, quejas y reclamos podría plantearse realizar constantemente sensibilización y capacitación acerca del manejo del mismo, ya que constantemente se están realizando cambios y actualizaciones que pueden no estar siendo comprendidos por funcionarios y contratistas. Realizar las mejoras necesarias que sean pertinentes para el manejo y trazabilidad.

## **3.2 PÁGINA WEB**

El sitio Web tiene por objeto ofrecer al ciudadano todo tipo de información relacionada con la gestión de la entidad por medio de boletines, cifras, noticias. La prestación del servicio del Sitio Web es libre y gratuito para los usuarios.

El portal Web Institucional <http://www.risaralda.gov.co> es de fácil uso y proporciona una buena experiencia a los usuarios, y cumple con los parámetros exigidos, tales como:

- Navegación global consistente • Navegación de contexto • Ruta de migas • URL limpios • Enlaces bien formulados • Diseño ordenado y limpio • Interfaces en movimiento • Uso adecuado de espacios en blanco • Vínculo a página de inicio • Independencia de navegador • Ventanas emergentes • Botón atrás • Títulos y encabezados • Vínculos rotos • Justificación del texto. • Ancho del cuerpo de texto.
- Texto subrayado. • Desplazamiento horizontal. • Hojas de estilo para diferentes formatos. • Vínculos visitados. • Campos obligatorios. • Asociación de etiquetas y campos. • Ejemplos en los campos de formulario<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Gobernación de Risaralda. Sistema de Gestión. Políticas de Operación Proceso Atención al Ciudadano.

<sup>25</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lineamientos y Metodologías en usabilidad para Gobierno en línea. 145 p. 2010.

La página de la entidad cuenta con los siguientes componentes de TICS para los servicios<sup>26</sup>, los cuales permiten una interacción continua con el ciudadano:

- Formularios descargables, diligenciables y transaccionales. Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios. se cuenta con un total de 40 formularios descargables y con sus respectivos instructivos, de los cuales 9 son diligenciables en línea, 1 transaccional y 30 son descargables, es preciso resaltar que este servicio es ofrecido por las Secretarías de Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Económico y Competitividad, Hacienda, Administrativa, Planeación, Deportes Recreación y Cultura, Desarrollo Social, Educación y Salud.
- Certificados y Constancias en Línea. Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.
- Trámites y Servicios en Línea. Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea. La Administración Departamental cumple con la implementación de estos, a la fecha se cuenta con un total de 95 trámites y servicios publicados en SUIT, de los cuales 11 son totalmente en línea, 59 parcialmente en línea y 24 son presenciales.
- Ventanillas Únicas. Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades. De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado. donde se pueden consultar 26 trámites, por criterios de búsqueda como

---

<sup>26</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. TIC para Servicios. [en línea]. [consultado en junio de 2018] Disponible en: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8011.html>.

temática, entidad o tramite-servicio, con enlaces a otras entidades a nivel nacional.

- Sistema Web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario”. La Administración Departamental cuenta con el aplicativo web denominado “Sistema de PQRS.
- Sistema Móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD). Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario. La Administración Departamental cuenta con el aplicativo web denominado “Sistema de PQRS”, el cual fue desarrollado utilizando la técnica Responsive Web Design (Diseño Web Adaptable), lo que permite adaptar la apariencia web a los dispositivos móviles en términos de accesibilidad, visualidad y usabilidad.

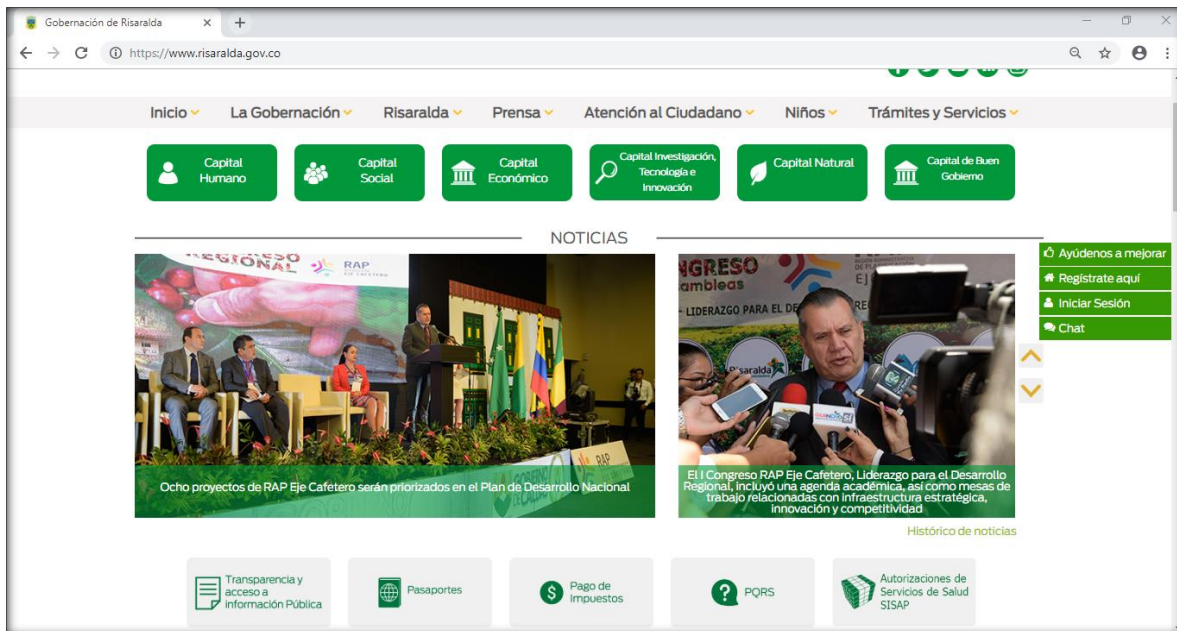
La plataforma cuenta con canales electrónicos de comunicación tales como: Chat, emisora, boletines, agenda, redes sociales y Foros, de esta manera garantiza la participación de los usuarios por medios electrónicos.

En la página se encuentra: Misión. Visión. Objetivos y Funciones. Organigrama. Directorio de servidores. Contáctenos. Notificaciones Judiciales. Dirección de puntos de atención y horarios. Directorio de Entidades. Directorio de Asociaciones y Agremiaciones. Entes de Control. Carta Trato Digno al Ciudadano. Esquema de

Publicación Oferta de Empleo. Glosario. Tablas de Retención. Acta de Reunión. Transferencias Documentales (Virtuales). Costos de Reproducción de la Información. Cuadros de Clasificación. Plataforma de gestión documental. Información Financiera-Contable. Ejecución presupuestal histórica anual. Adquisiciones y Compras Contratación (SECOP). Recurso Humano, Salud Ocupacional, Directorio de Servidores Públicos Empleados y Contratista Información de trámites y servicios. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Plan Anual de Adquisiciones. Plan de Desarrollo. Plan de Acción. Plan Departamental de Aguas. Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI). Planes de mejoramiento. Informes de Gestión. Estados Financieros. Evaluación Plan de Desarrollo. Implementación Gobierno en Línea. Informes de acceso a la información pública. Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos. Registro de publicaciones Política Editorial y Actualización Costos de reproducción de la información Registros de activos de información Índice de información clasificada y reservada Planeación decisiones y políticas. Portal del Estado Colombiano.

Al portal Web de la Gobernación de Risaralda se puede acceder a esta desde dispositivos móviles tales como celulares inteligentes, y tabletas.

**FIGURA 4. PÁGINA WEB**



Fuente: [www.risaralda.gov.co](http://www.risaralda.gov.co)

### **3.2.1 Optimización Página WEB**

Como se puede evidenciar, la página web de la Gobernación de Risaralda es un canal completo de atención, lo cual permite la interacción con la comunidad a través del portal, esta herramienta es fundamental en la gestión que se realiza, así como en el acercamiento con los ciudadanos, en la medida en que estos sin necesidad de desplazarse hasta la sede central, pueden gestionar diferentes trámites y servicios, lo que permite así tener una mejor calidad de vida. Para optimizar esta página sería pertinente adaptarla para que pueda tener acceso la población especial, así como actualizar el portal para niños. Además, renovar información que ya no se encuentra vigente referente con algunas Secretarías.

### 3.3 VENTANILLA ÚNICA

La Ventanilla Única del Departamento es un área que hace parte del Proceso Gestión Administrativa y del Subproceso de Gestión Documental, por lo tanto, es un proceso de apoyo, en el cual se realizan actividades encaminadas a recibir, organizar y distribuir la correspondencia que llegue al edificio de la Gobernación, ya sea por correo certificado o por medio de las ventanillas habilitadas para la atención de las diferentes personas.

La Ventanilla Única está ubicada en el primer piso del edificio departamental, y cuenta con dos ventanillas habilitadas para la recepción de correspondencia, allí se numera, se registra, se escanea el oficio remitido, y se envía por la herramienta SAIA (Sistema de Administración Integral de Archivos), a los enlaces de cada Secretaria, los anexos se remiten en físico a la dependencia, así mismo todos los correos electrónicos institucionales, deben de remitirlos a la siguiente dirección; [ventnilla.unica@risaralda.gov.co](mailto:ventnilla.unica@risaralda.gov.co), con el fin de radicarlos en la herramienta SAIA y garantizar su trazabilidad.

La recepción de las comunicaciones oficiales se realiza a través de la Ventanilla Única, el horario de atención de 8:00 a. m a 12 m. y de 2 a 5.30. p.m. Todas las comunicaciones oficiales que ingresen a la Gobernación deben ser radicadas en la ventanilla única de Correspondencia, área que identificará y asignará tanto el trámite, como la dependencia responsable de iniciar y orientar el proceso con el fin de dirigirlas correctamente mediante la herramienta SAIA, Sistema de Administración Integral de Archivo, y se cumplirá un procedimiento.<sup>27</sup>

Todas las comunicaciones oficiales recibidas deben ser registradas en el sistema de radicación, ingresando los siguientes datos:

---

<sup>27</sup> Gobernación de Risaralda. Sistema de Gestión. Políticas de Operación gestión Documental.

- a) Nombre de la persona o entidad remitente;
- b) Nombre de la(s) dependencia(s) competente(s) para su trámite;
- c) Fecha de recibo de la comunicación.
- d) Número de anexos;
- e) Número de radicación.
- f) Asunto de que trata el documento.

En el área de Correspondencia se ha establecido un casillero general en el cual se identifican todas las dependencias de la Entidad. Allí se ubica la documentación de entrada, las copias de salidas, por si son requeridos por alguna dependencia para integrarlos a series documentales, las que no surten este efecto se guardaran durante un año en el archivo central. Las comunicaciones oficiales que emitan las diferentes dependencias con destino a otras Entidades públicas o privadas, a personas naturales o jurídicas, se llevan a la Ventanilla Única para el respectivo despacho por los diferentes medios utilizados por la entidad; como lo son correo certificado y mensajería personalizada. La entrega de las comunicaciones oficiales enviadas la realiza la entidad a través de un operador de correo cuando su destino sea una ciudad del territorio nacional o el resto del mundo; y con mensajeros urbanos cuando el destino sea Pereira.

### **3.3.1 Optimización Ventanilla Única**

La Ventanilla única Departamental funciona de manera adecuada y articulada con otros procesos, lo que permite la gestión oportuna de las diferentes solicitudes que ingresan a través de esta. Para ello existen unos parámetros establecidos frente al manejo de esta. De igual manera cabe mencionar que se han presentado varios inconvenientes en este procedimiento, debido a que el personal que está ubicado para la recepción de la correspondencia, es rotado cada 6 meses, ya que esta tarea la ejecuta el personal del SENA que llega a realizar sus prácticas a la entidad. Por ello, para su optimización sería idóneo contar con personal de planta



en esta área, para así reducir inconvenientes y mejorar procesos. Además, la capacitación constante sería una buena estrategia para la mejora continua de este mecanismo.

#### 4. CONCLUSIONES

- La Gobernación de Risaralda y su equipo de trabajo juegan un papel primordial con liderazgo y compromiso para que los mecanismos de atención funcionen de una manera correcta y se pueda prestar un buen servicio al ciudadano. Sin duda alguna piensan en mejorar continuamente todos sus procesos y siempre estar actualizados.
- La capacidad de respuesta de los servidores públicos con el paso del tiempo se ha venido fortaleciendo con responsabilidad y seriedad al prestar el servicio a la ciudadanía. Generando credibilidad y confianza en la administración pública.
- La Gobernación se ha encargado de crear nuevas estrategias para generar mayor cobertura, disponibilidad de sus canales de atención, que sean efectivos y confiables.
- Mediante a los mecanismos de atención se ha logrado tener un mayor acercamiento y una relación más directa de los ciudadanos con la entidad, generando de esta manera una mayor participación, garantizando una atención más ordenada y ágil.
- Los mecanismos con los que cuenta la Gobernación de Risaralda sirven para que la ciudadanía sea informada de la gestión realizada por parte de la entidad, enterándolos de los diferentes programas ofrecidos a través de las Secretarías.
- La Gobernación de Risaralda cuenta con un Plan Interno de Capacitación que les permite a los funcionarios afianzar su conocimiento y adquirir

habilidades y destrezas en procura de la prestación de un mejor servicio a los Ciudadanos.

- La Gobernación de Risaralda trabaja continuamente en el mejoramiento de todos sus procesos, procurando por brindar un excelente servicio a la comunidad. Los mecanismos de atención desarrollados si bien no son perfectos por los diferentes traumatismos que puedan ocurrir en su momento, siempre tienen la disposición y el compromiso de mejorar cada día.
- La Gobernación de Risaralda busca integrar y fortalecer la creación de estrategias que le permitan el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, para que este pueda tener un mayor y mejor acceso a la información, fortaleciendo así la participación ciudadanía.
- La Gobernación de Risaralda realiza encuestas de satisfacción del cliente y con el equipo de trabajo hace su respectivo análisis para poder identificar las mejoras a implementar en los procesos y procedimientos que conlleven a una eficiente atención al ciudadano.

## 5. RECOMENDACIONES

- Implementar el sistema de PQRSD móvil, ya que éste permite una mejor interacción con el ciudadano y al mismo tiempo mejorar los canales de atención.
- Capacitar en forma constante a los funcionarios encargados de la Ventanilla Única, debido a que se evidenció deficiencias en la caracterización de PQRSD y el direccionamiento de las mismas.
- Hacer mayor difusión sobre los diferentes canales de atención con los que cuenta la Gobernación de Risaralda, para que así más ciudadanos tengan conocimiento de estos y logren la apropiación de los mismos.
- Evidenciar que los diferentes canales funcionan de una manera adecuada, los cuales permiten la prestación de un buen servicio, dichos canales además cumplen con los diferentes lineamientos que enmarcan la atención al ciudadano en las entidades públicas, por lo tanto, se recomienda continuar actualizando de manera constante los canales de atención, para así evitar hallazgos y sanciones.
- Construir Portafolio de Servicios, el cual servirá de guía para los usuarios de la entidad, y permitirá afianzar las relaciones comunidad-gobierno, ya que es de suma importancia que los ciudadanos cuenten con una guía que se encuentre no solo de forma virtual, sino también en físico de los diferentes servicios que presta la entidad.
- Realizar campañas de divulgación de los resultados de las encuestas de percepción aplicadas a la ciudadanía, esto con el fin de informar a la ciudadanía acerca de la percepción que se tiene acerca de la entidad.

- Fortalecer los mecanismos de atención a la población especial, esto con el fin de afianzar la relación con la entidad, y así obtener una mayor accesibilidad y satisfacción del usuario.
- Considerar retirar los buzones de sugerencias ubicados en diferentes puntos del edificio de la Gobernación, ya que se ha evidenciado que estos no son bien utilizados por los ciudadanos, lo cual genera desgaste de los funcionarios encargados de su revisión.
- Sensibilizar a los funcionarios que sirven de enlace encargados de las PQRS en cada dependencia, para que se realice el debido seguimiento a tiempo, para que así no queden en el reporte general solicitudes con respuesta extemporánea.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Gobernación de Risaralda. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2017.
- Gobernación de Risaralda. Estatuto Anticorrupción. Dirección de Control Interno, diciembre de 2011.
- MinTic –Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [en línea]. [consultado en enero de 2018]. Disponible en <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-channel.html>.
- Gobernación de Risaralda. [en línea]. [consultado en julio de 2018] Disponible en: <https://www.risaralda.gov.co/>
- Gema T. Pérez Ramón. El decálogo de la atención al público en la Administración. [en línea]. [consultado en julio de 2017] Disponible en: <https://trabajandomasporunpocomenos.wordpress.com/2014/09/09/el-decalogo-de-la-atencion-al-ciudadano/>. [Citado en julio de 2017].
- Revista Semana. Las organizaciones deben evaluar el servicio al ciudadano o al cliente. [en línea]. [consultado en julio de 2017] Disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/foros-semana-sobre-servicio-ciudadano/365938-3>. [Citado en julio de 2017].
- ANSÓN, Antonio. Redes sociales y atención al ciudadano en la Administración. [en línea]. [Revisado en julio del 2017] Disponible en: <https://trabajandomasporunpocomenos.wordpress.com/2013/10/24/redes-sociales-y-atencion-al-ciudadano-en-la-administracion/>

- Presidencia de la República. Secretaría de Transparencia. Estatuto Anticorrupción. Ley 1474 de 2011, AVANCES Y DESAFÍOS TRAS CINCO AÑOS DE SU EXPEDICIÓN. Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia. 2016.
- Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones. Gobierno Digital. [en línea]. [Consultado en julio de 2017] Disponible en: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047: ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. [en línea]. Bogotá D.C. [Consultado en mayo de 2018]. Disponible en: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_71/recursos/planeacionv2/23102017/ntc6047.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/planeacionv2/23102017/ntc6047.pdf).
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 24 P.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Formato Entrevista aplicada a Secretarios de despacho.

#### ENTREVISTA A DIRECTIVOS SOBRE LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL AÑO 2017

NOMBRE: \_\_\_\_\_ DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué aspectos le parecen positivos de los mecanismos actuales para la atención al ciudadano?
2. ¿Qué aspectos mejoraría en referencia a los mecanismos actuales que se llevan en la gobernación para la atención al ciudadano?
3. ¿Qué nuevos mecanismos propondría para la atención al ciudadano?
4. Considera que los mecanismos que se manejan en la gobernación son:  
¿Ágiles, rápidos, oportunos, fiables, confiables?
5. ¿Considera que los mecanismos funcionan de una manera productiva, que permitan atender a lo que está pidiendo el ciudadano?
6. ¿Consideraría hacer una concentración de la atención a través de un Call Center para atender oportunamente al ciudadano?
7. ¿Cree que se debe capacitar e instruir al ciudadano sobre el uso de los mecanismos para atender sus solicitudes y reclamaciones?
8. ¿Los diferentes mecanismos que se emplean en la atención al ciudadano le han sido útiles para el funcionamiento de su trabajo?