

OFICINA DE ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Alcaldía Municipal de Sibaté

Marcela Montaña – César Forero  
Michael Patiño



**Sibaté**  
Gobierno para todos



**Sibaté**  
Gobierno para todos

# PROPUESTA

## “GOBIERNO PARA TODOS, FUNCIONARIOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD”.

Con el objetivo de fortalecer el enfoque de servicio al usuario, se proponen estrategias que parten de la apropiación de la cultura organizacional y el autoliderazgo. Están diseñadas para que su implementación sea simple y se de a corto plazo.





# ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Rentabilidad social

Estructura organizativa establecida

Se modifica según las necesidades y planes de cada gobierno

1

2

3

8 secretarías y 21 oficinas



ATENCIÓN AL USUARIO

- Mujer y género
- Control interno disciplinario
- Talento humano



¿Qué hay actualmente?





## ¿Qué queremos alcanzar?

Mantener la mejor calidad en los servicios de cada Oficina.

Contar con funcionarios idóneos para cada proceso.



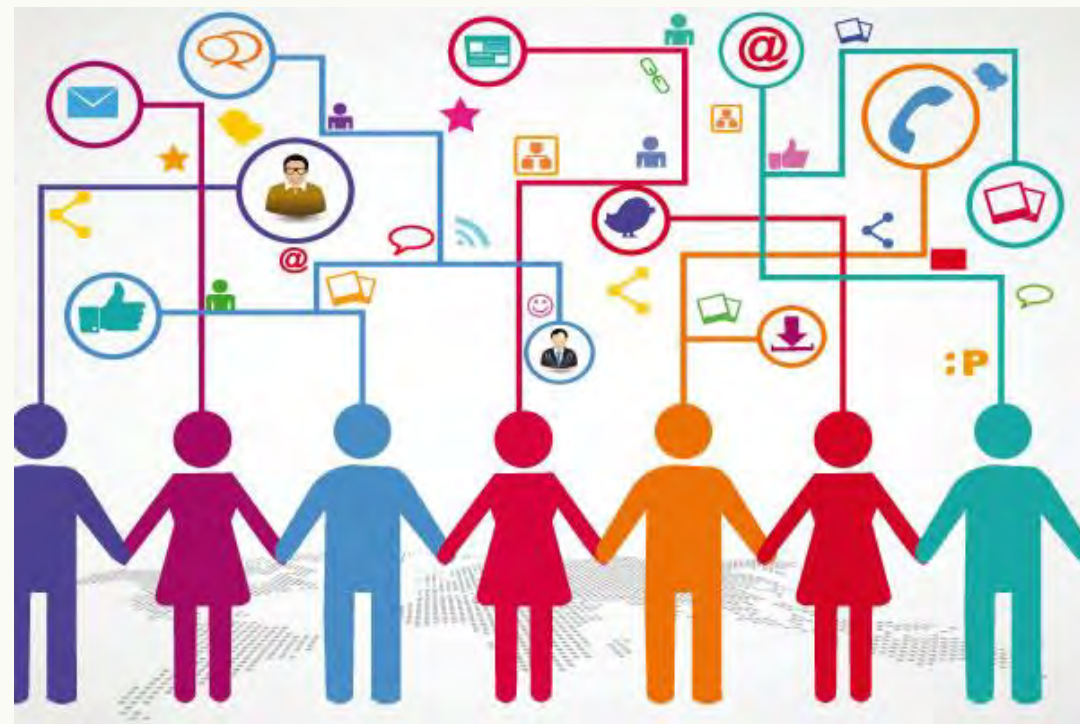
## PROPUESTA

- Seguimiento periódico (cada 6 meses) a:
  - ✓ Funciones y Roles
  - ✓ Procesos y Procedimientos.
- Programas de inducción y reinducción.
- Plan anual de capacitaciones.
- Entrenamiento ligado a las funciones y roles.
- Proyección y evaluación para los traslados internos.

# VALORES DE LA ORGANIZACIÓN



Valores y principios del Plan de Gobierno y del Plan de Desarrollo



Sin divulgación ni apropiación.

Responsables, Solidarios,  
Alegres, Transparentes,  
Coherentes, Creativos.

Transparencia, Colaboración,  
Innovación, Participación  
ciudadana, rendición de cuentas.

¿Qué hay actualmente?

# PROPUESTA

## CÓDIGO DE INTEGRIDAD

### NORMATIVIDAD

El artículo 2.2.22.3.2 del Decreto 1499 de 2017, definió el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG** es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos.

El Artículo 2.2.22.3.3 del Decreto 1499 de 2017, estableció los objetivos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**, entre ellos se encuentra el de "1. Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas"




**VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO**  
Código de Integridad

Código de integridad y el valor público

Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos. Es por esto que este Código es tan importante. Llévalo contigo, léelo, entiéndelo, siéntelo y vívelo día tras día.

En el Código encontrarás una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos.

[Conoce el Código aquí](#)



DILIGENCIA JUSTICIA COMPROMISO HONESTIDAD RESPETO

# PROPUESTA

## CÓDIGO DE INTEGRIDAD

### Actividades y Herramientas



Ideas para generar el cambio que queremos.  
Estas están divididas en 4 categorías de acción necesarias para conseguir un cambio:

**Activar - Fomentar - Ejemplificar - Comprometer**

## ¿Qué queremos alcanzar?

- ✓ Alineación con MIPG.
- ✓ Cumplimiento con lo reglamentado por el DAFP.
- ✓ Conocimiento y apropiación de los valores por parte de los funcionarios.

### Documentos



#### La Caja de Herramientas

Dado que el Código fue creado con un enfoque hacia la acción, es decir, sus valores se componen de principios de acción que obedecen a las dinámicas cotidianas del servicio público, esta caja de herramientas busca garantizar que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial.

[Descargar la Caja de Herramienta y Anexos](#)

#### Manual de Implementación

Cómo leer, entender, e implementar la caja de herramientas a través de paso a paso que te permitirá planear, ejecutar y evaluar esta implementación de manera práctica y sencilla

[Ver Manual de Implementación](#)

#### Seguimiento a la Integridad

Un instrumento de medición que hemos desarrollado con el fin de conocer el grado de apropiación de los valores en todas las entidades públicas.

[Ver Documento Seguimiento a la Integridad](#)

## Al interior de la entidad

- Rendición de Cuentas.
- Decretos / Resoluciones Administrativas.
- Circulares.
- Memorandos.
- Concejos de Gobierno.

## ¿Qué hay actualmente?

## Al exterior de la entidad

- Página Web.
- Radio / TV
- Redes Sociales:
  - Boletines
  - Noticias
  - Comunicados
  - Informativos
- Mesas de Participación
- Ferias institucionales

Contenido y mensaje a transmitir: Se busca informar al público objetivo externo sobre noticias, oferta institucional, eventos, actividades, resultados de gestión administrativa, datos de interés general y estadísticos.



# COMUNICACIONES

## Oficina de Prensa y TICS

- ✓ No hay una comunicación constante dentro de la organización y en todos los niveles, donde se compartan los avances de la gestión.
- ✓ Los funcionarios no conocen lo que ocurre en las demás Secretarías de la Alcaldía.
- ✓ No existe la "cultura" de reuniones de seguimiento con los diferentes equipos de trabajo donde se comparta la información relevante para la entidad.



## ¿Qué hay actualmente?

# LIDERAZGO



- ✓ En este momento recae sobre:
  - **Alcalde:** toda la entidad.  
Poco tiempo para interactuar con los funcionarios de la entidad.
  - **Secretarios:** cada dependencia.
- ✓ El reconocimiento se da de acuerdo a las evaluaciones de desempeño.

- ✓ No hay un estilo de liderazgo definido: depende de cada una de las Secretarías.
- ✓ No hay políticas establecidas de apoyo al liderazgo en todos los niveles de la entidad.



# PROPUESTA

## 1. Reuniones de Seguimiento

Reuniones de los equipos de trabajo.

Reuniones de directivos

Frecuencia: Mensual.

Plantilla de Avances

## 2. Fortalecimiento de las estrategias de comunicación externa e interna.

Continuar ampliando los canales de contacto directo con la ciudadanía y al interior de la entidad.

Boletín de Novedades



# REUNIÓN DE SEGUIMIENTO



SECRETARÍA \_\_\_\_\_

Ítem	Detalles
Reconocimiento	
Logros	
Caso Relevante	

Plan	Porcentaje de Avance	Fecha Objetivo
	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p>	
	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p>	
	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p>	

Nombre Servidor



# ¿Qué queremos alcanzar?



## Reconocimiento

Incentivar el **reconocimiento** del buen trabajo de los funcionarios de la Alcaldía, a nivel de equipos y en toda la entidad.



## Logros

Compartir los **resultados positivos** obtenidos durante el período.



## Casos Relevantes

Presentar los **casos** que demandaron mayor atención o que se han vuelto recurrentes dentro de cada Secretaría y en la Alcaldía en general.

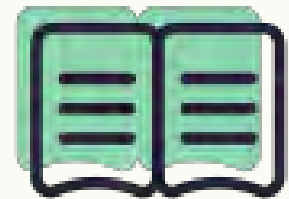


## Planes

Mostrar el avance conseguido en los **planes** de acción o nuevos **proyectos** de cada equipo y de la Administración.



# BOLETÍN DE NOVEDADES – CARTELERA INFORMATIVA



✓ Diseño, elaboración y difusión mensual de un boletín interno virtual.

- Actividades.
- Logros.
- Metas.
- Proyectos.
- Cultura Organizacional.



✓ Carteleras internas.

- Informes.
- Noticias de interés.
- Valores de la Entidad.



## ¿Qué queremos alcanzar?

Ofrecer a los funcionarios información actualizada que los mantenga al día con los hechos en la entidad.



# ¿QUÉ PASA EN LA ALCALDÍA?

## Sibaté te necesita



¿PUEDES SER TÚ?

EDICIÓN 1  
SEPTIEMBRE 2020

## UN MENSAJE DE NUESTROS LÍDERES

Los líderes de la Entidad, Alcalde y Secretarios de despacho, dedicarán unas palabras para contarnos acerca de las novedades de la Administración, planes, proyectos, avances y retos.

Puede ser también un espacio de motivación a todos los servidores de la Alcaldía.

### TIPS DE AUTOCUIDADO

- Acepta tus pensamientos y emociones difíciles, todo tiene solución tal vez no son tan graves como parecen.
- Conéctate regularmente con un amigo o familiar, ¡si no hablas te duelen los huesos!
- Destina tiempo para estar contigo mismo, ¡sé un explorador de tu mundo interior!
- Realiza actividades de ejercicio en casa, ¡Un compañero es alguien que se levanta cuando no puedes!
- Aumenta el consumo de alimentos saludables, prepáralos, experimenta, ¡Un exterior saludable, inicia desde el interior!
- Reflexiona sobre tus experiencias diarias, busca lo que te hace feliz.

Sibaté | Secretaría de Desarrollo Social  
Gobierno para todos

## NUESTROS LOGROS

Se podrá especificar con mayor detalle uno o más logros alcanzados a lo largo del mes.

## NUESTRA CULTURA

Reforzar los valores y apoyar en las campañas de apropiación de los mismos.

Dar noticias sobre actividades generales que tengan lugar en la alcaldía.

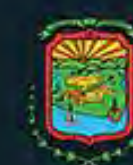
## NUESTROS FUNCIONARIOS

Queremos que este lugar sea para exaltar la valiosa labor de los Servidores de la Alcaldía de Sibaté.

Se elegirá un funcionario, según los resultados de las reuniones de seguimiento, para que nos cuente sobre su vida, sus objetivos dentro de la entidad y se explicarán las razones de su reconocimiento.



# PROPUESTA BOLETÍN DE NOVEDADES



Sibaté  
Gobierno para todos

# CONVERSACIONES CON LOS CIUDADANOS

- ✓ Apertura de espacios para resolver inquietudes de la ciudadanía, involucrando a las diferentes Secretarías y a todos los sectores de la comunidad.
  - Expresar inconformidades frente al servicio brindado por parte de la Administración.
  - Manifestar las opiniones para que se conozcan las necesidades de la comunidad.

¿Qué queremos  
alcanzar?

Acercar a la Comunidad con  
la Administración Municipal.



# INFORMAR A LAS PARTES INTERESADAS



## VEEDURÍAS CIUDADANAS

1

Fortalecer la comunicación manteniendo y ampliando los espacios a través de actividades de capacitaciones, audiencias públicas, noticias por medio de la página Web y/o redes sociales.



## ÓRGANOS DE CONTROL

2

Responder con mayor oportunidad los requerimientos. Mejorar la comunicación durante los ejercicios de auditoría. Actualizaciones frecuentes en la página Web. Participar activamente en encuentros de capacitación.



## SECTOR PRODUCTIVO

3

Fomentar dentro del sector la participación en las jornadas de capacitaciones. Aumentar los espacios de asesorías y facilitar las reuniones cuando se requiera.



## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

4

Propiciar con mayor frecuencia los encuentros informales, boletines de prensa, comunicados, entrevistas directas o vía telefónica. Aprovechar los recursos como:

Siba stereo - América TV

