

Política Pública

Departamental de Atención a la Ciudadanía

PPDAC

Medellín, 2018



FERIA DE SERVICIOS
**ANTIOQUIA
CERCANA**



OBJETIVOS

A

Contexto del trabajo de campo:
Feria de Servicios Antioquia Cercana

B

Problemática general objeto de la
PPDAC



¿Cómo lo vamos a hacer?

PRIMER MOMENTO

Recuento de lo recogido en las Mesas de Trabajo.

Ejercicio Práctico de priorización y definición de situación problemática.

SEGUNDO MOMENTO



**PRIMER
MOMENTO**

¿Cómo se construyó?



12 Municipios:

Yolombó
Ituango
Caucasia
Turbo
Andes
Puerto Triunfo
San Carlos
Cañasgordas
Copacabana
Venecia
Argelia
San Juan de Urabá





Participantes

Total participantes: 460

- 125 ciudadanos
- 176 servidores públicos



Formularios diligenciados: 301

Metodologías: 2





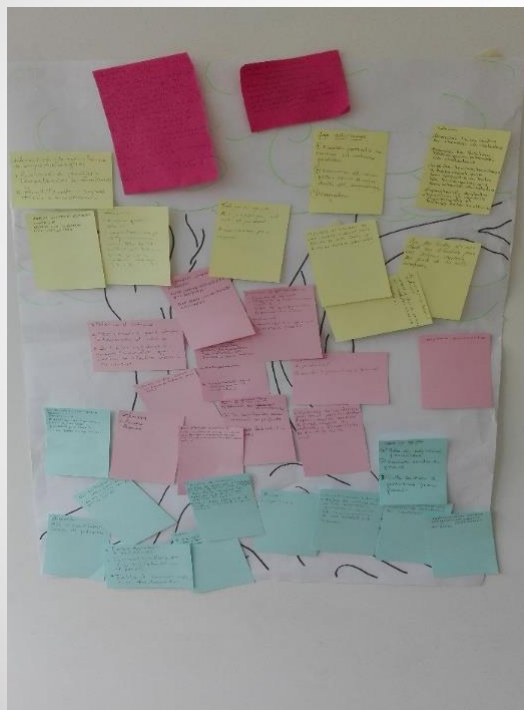
FERIA DE SERVICIOS
**ANTIOQUIA
CERCANA**
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
PIENSA EN GRANDE

Primer momento

¿cómo se construyó?

- **Metodología 1:** Descripción de la PPDAC, aplicación de formulario y charla “*Sirvo con sentido*”.
- **Metodología 2:** Contexto normativo y descriptivo de la PPDAC, adaptación de la técnica árbol de problemas, construcción participativa de problemáticas, causas y soluciones.

Talleres realizados:



¿Qué entendemos por Política Pública?

¿Para qué construir una Política Pública Departamental de Atención a la Ciudadanía?



Resultados

Resultados:

- **Documento diagnóstico de la PPDAC**
- **¿Para qué un diagnóstico?**



Hallazgos:

Caracterización sociodemográfica

Características Sociodemográficas:

- 274 mujeres y 126 hombres
- Personas entre los 30 y 39 años
- Caucaasia la mayor participación
- 43 afrodescendientes
- 7 personas pertenecientes a población indígena
- 11 personas con discapacidad
- 1 persona de la comunidad LGTBI
- 89 personas víctimas del conflicto armado
- 63% de los participantes viven en zona urbana y 16,5% en zona rural



Hallazgos

¿Qué es la atención a la ciudadanía?

- La calidad en el servicio
- La oportunidad en la respuesta
- La satisfacción de necesidades de la ciudadanía
- La interacción entre ciudadanía y Gobierno
- La información clara y precisa de las inquietudes ciudadanas
- La solución a problemáticas planteadas por los usuarios
- Trato adecuado, respetuoso, amable y humanizado por parte de los servidores públicos
- La orientación efectiva
- El acceso a la información y la institucionalidad
- La solución eficiente a los problemas e inquietudes
- Al apoyo del servidor hacia el ciudadano en un centro de servicios de atención a la población en el que se escuchan, tramitan y resuelven situaciones solicitadas
- Acceso a los servicios del Estado y en ejercicio de los derechos ciudadanos, especialmente a la participación
- El desplazamiento de los servicios hacia los sectores donde viven las personas con más dificultades
- La razón de ser del servidor público
- La entidad que aclara las dudas y reclamos, derechos y deberes
- La democratización del servicio
- La manifestación del Estado frente a la comunidad.
- Concluyendo que un buen servicio y una buena atención, tienen como resultado la reducción de gastos y tiempo.

Hallazgos

Canales de Atención

- 48,3% de los servidores participantes utilizan el canal presencial para la atención a la ciudadanía
- 94% se sienten satisfechos con la atención en el canal presencial en el CAD
- 55% prefiere utilizar el canal presencial
- 38% virtual – satisfacción del 79%
- 6% canal telefónico – satisfacción del 72%
- 32,3% canal que requiere mayores estrategias de mejoramiento en: facilidad, oportunidad y talento humano

Hallazgos Obstáculos

- Obstáculos para acceder a trámites y servicios es: la distancia, tiempo y costos
- Obstáculos para prestar una atención adecuada: deficiencia en sistemas de información y falta de capacitación

Hallazgos

Situaciones problemáticas

- Desinformación en la prestación del servicio y el desconocimiento de trámites y servicios por parte de la ciudadanía y los servidores públicos así como de los canales de atención que ofrece la Administración Departamental (presencial, virtual y telefónico)
- Trámites excesivos
- Horarios de atención poco flexibles
- Poca orientación a la ciudadanía
- Alta carga impositiva y altos costos en los trámites; demoras en la atención y en el acceso
- Falta de capacitación a los servidores en el servicio a la ciudadanía
- Aglomeración en las oficinas
- Malas condiciones laborales de los servidores públicos en las Subregiones del Departamento
- Perfiles inadecuados de los servidores para la prestación del servicio a la ciudadanía y poco personal destinado para este perfil
- Falta de insumos, herramientas y recursos financieros y humanos para una adecuada atención
- Plataformas virtuales ineficientes, dificultad en los sistemas de información y los medios de comunicación
- Desaprovechamiento de las TIC
- Información descentralizada
- Atención deshumanizada, con poca sensibilidad social, no preferencial, discriminatoria e inequitativa
- No existen estructuras de selección y contratación del personal idóneo para la atención ciudadana, debido a la inadecuada estructura organizacional de las entidades
- Poca difusión, aprehensión y desconocimiento de los procedimientos, disposiciones legales y manuales de atención a la ciudadanía
- Ausencia de procesos de evaluación, seguimiento y monitoreo de las normas, procedimientos, manuales y protocolos de atención, así como de evaluaciones de desempeño a los servidores públicos que prestan servicio a la ciudadanía
- Uso de lenguaje técnico, poco incluyente, inaccesible y lejano al ciudadano
- Poca credibilidad institucional, debilidad en la relación Estado – Ciudadanía
- Discontinuidad e intermitencia en los procesos institucionales y de los recursos humanos
- Grandes distancias entre el Centro Administrativo Departamental y los Municipios de las Subregiones de Antioquia, no hay centralización ni concentración de trámites y servicios en las subregiones por la inexistencia de puntos de atención a la ciudadanía en los Municipios del Departamento
- Infraestructura física y espacios inadecuados e inaccesibles
- Inequidad en la prestación del servicio y la atención
- Descoordinación y desarticulación entre las entidades que ofrecen servicios y realizan trámites

¿Qué otras situaciones
problemáticas
encontramos?

Hallazgos

Alternativas de mejoramiento o soluciones

- Niveles de capacitación continua a los servidores públicos en la atención y servicio a la ciudadanía
- Centralización de servicios en un solo lugar y una línea única de atención a la ciudadanía
- Fortalecimiento de la orientación a la ciudadanía en los trámites y servicios prestados por la Gobernación.
- Desconcentración de los trámites y servicios prestados por la Administración Departamental en todas las subregiones del Departamento
- 4,55% de los servidores participantes, convergen en la idea de que es necesaria una estrategia que combine todas las anteriores
- Implementar una cultura general en los servidores públicos para una mejor orientación a la ciudadanía en los servicios prestados en todas las instancias Departamentales
- Desconcentración continua de los servicios y trámites prestados por la Gobernación en las subregiones del Departamento
- Establecimiento de estructuras de contratación y selección del personal adecuado para la prestación eficiente del servicio a la ciudadanía
- Canales de sensibilización constante
- Adecuación de espacios físicos y dotación de insumos necesarios
- Generación de estrategias y políticas de atención inclusiva, con el uso de lenguaje claro e incluyente, que conciban la multiculturalidad y diversidad de la población y acojan a todos los grupos poblacionales que habitan el territorio antioqueño: personas con discapacidad, mujeres lactantes, adultos mayores, población vulnerable, mujeres, víctimas del conflicto armado, población indígena y afrodescendiente.
- Implementar escuelas de formación en calidad humana y prestación del servicio con responsabilidad y sentido social
- Fortalecer los canales de atención, en particular con el mejoramiento del software y la capacidad de la plataforma virtual y el canal de atención telefónico, con medios de información, comunicación robustos, inclusivos y eficientes
- Difusión de la oferta de trámites y servicios, tanto al interior de las dependencias de la Administración Departamental, así como hacia la ciudadanía
- Eliminación de costos innecesarios y racionalización de trámites
- Flexibilización de horarios, desconcentración y descentralización de trámites y servicios
- Creación y construcción de puntos de atención en las Subregiones del Departamento de Antioquia.
- Establecer manuales y pautas para el seguimiento y evaluación del servicio, atención a la ciudadanía y desempeño de los servidores que prestan dicho servicio
- Articulación y coordinación entre las diferentes instancias y entes de la Administración en los niveles Nacional, Departamental y Municipal
- Fortalecer los sistemas de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Creación y difusión de manuales de funciones claros y específicos
- Creación y delegación de enlaces municipales encargados de vigilar e implementar los protocolos de atención y servicio a la ciudadanía

¿Qué otras alternativas de solución o mejoramiento encontramos?

Conclusión

- La definición y priorización de las situaciones problemáticas, permite delimitar el problema general de la atención a la ciudadanía, de manera que sea posible identificar el objetivo macro de la política pública de atención a la ciudadanía.
- De igual manera, al establecer una problemática central, basada en las situaciones problemáticas antes definidas, será posible encontrar las áreas (componentes y líneas estratégicas) de intervención, que permitirán “solucionar” el problema encontrado.
- Con base en lo anterior, se justifica el proyecto de ordenanza en términos de legitimidad en la construcción del problema, puesto que la participación de la ciudadanía y servidores públicos, blinda cualquier proceso de gestión y genera mayores niveles de confianza en el producto que se entrega.

¿Cuál es el paso a seguir?

- El proyecto de Ordenanza se realiza con base en los hallazgos del diagnóstico y, contiene: Título, preámbulo, parte dispositiva y exposición de motivos
- Título: Política Pública de Atención a la Ciudadanía
- Preámbulo: Facultades legales de la Asamblea Departamental de Antioquia, con base en las normas que fundamentan la aprobación del proyecto
- La exposición de motivos: razones detalladas, fundamentos legales y fácticos.
- Formalidades: Se envía proyecto de ordenanza con exposición de motivos, a la Secretaría Jurídica de la Gobernación, para que sea revisado y firmado por el Gobernador, el Secretario General y la Secretaria de Gobierno. Posterior a su firma, la Secretaría Jurídica realiza el trámite de radicación ante la Asamblea Departamental, clasificando el proyecto por materia, autor y clase de iniciativa.



¿Cuál es el paso a seguir?

- El Proyecto de Ordenanza Departamental va a debate en las sesiones ordinarias de la Asamblea que inician el 1° de Marzo del 2018. Es posible que pase a segundo debate y, allí, se aprueba su implementación. (Puede sufrir modificaciones desde el momento en que se presenta a la Secretaría Jurídica).
- Posterior a su aprobación, se inicia con el proceso de implementación.



Segundo momento

Taller de priorización y Definición de la problemática

- **Objetivo:** Definir la problemática objeto de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, con base en las situaciones identificadas en el diagnóstico realizado en las Mesas de construcción y formulación de la Política, teniendo en cuenta los aportes realizados por la ciudadanía y los servidores que participaron en ellos.
- **Descripción:** Para realizar el ejercicio de priorización, se deben conformar grupos de tres personas, con el fin de que cada una cumpla el rol de los siguientes perfiles:
 1. Actor Político
 2. Servidor público
 3. Ciudadanía
- El propósito es que cada uno analice las situaciones problemáticas listadas en la tabla y, según su percepción, basada en el personaje que ejemplifica, valore la situación con los criterios que se describen a continuación.
- A su vez, los criterios “temporal” y “territorial” deberán ser valorados por todos los integrantes del equipo, intentando dar una respuesta resultado del consenso.
- Al finalizar las valoraciones, el equipo deberá realizar la sumatoria y jerarquizar de manera ascendente la situaciones problemáticas. Posteriormente, deberán escribir de manera clara, cuál es la problemática general y cuál sería su posible ámbito de intervención o alternativa de mejoramiento.

Tabla de situaciones problemáticas

SITUACIONES PROBLEMÁTICAS	CRITERIOS DE JERARQUIZACIÓN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA					PUNTAJE TOTAL
	GRAVEDAD		URGENCIA			
	TEMPORAL	TERRITORIAL	ACTORES POLÍTICOS	SERVIDORES	CIUDADANÍA	
Desinformación y desorientación en la prestación del servicio						
Desconocimiento de trámites y servicios						
Trámites excesivos						
Horarios de atención poco flexibles						
Altos Costos						
Demoras en la atención y en los trámites						
Servidores poco capacitados						
Entornos laborales inadecuados						
Ausencia de estructuras de selección y contratación idóneas						
Perfiles laborales inapropiados						
TICS deficientes						
Información descentralizada						
Atención deshumanizada						
Desconocimiento de Procedimientos, normas, manuales						
Ausencia de procesos de evaluación, seguimiento y monitoreo						
Uso de lenguaje técnico e inaccesible						
Poca credibilidad institucional						
Debilidad en la relación Estado – Ciudadanía						
Discontinuidad e intermitencia en los procesos institucionales y el recurso humano						
Lejanía entre CAD y demás Municipios de Antioquia						
Centralización y Concentración de trámites y servicios						
Inexistencia de Puntos de Atención a la Ciudadanía en los Municipios						
Desarticulación y poca coordinación entre las entidades de la Admon Pública						
Infraestructura física inadecuada e inaccesible						

Tabla de criterios y valores

VALORES		
TEMPORAL	0	En caso de no haber disminuido los problemas
	1	En caso de no haber experimentado mayores cambios en los problemas
	2	En caso de haber aumentado los problemas
TERRITORIAL	0	Sí los problemas han disminuido
	1	Sí no se han experimentado mayores cambios en los problemas
	2	Sí los problemas han aumentado
ACTORES POLÍTICOS	0	Fuera de la Agenda del Gobernador y el Gabinete
	1	Dentro de la Agenda del Gobernador o del Gabinete
	2	Dentro de la Agenda de ambos
SERVIDORES PÚBLICOS	0	Problemática no es percibida como urgente
	1	Problemática percibida como poco urgente
	2	Problemática percibida como muy urgente
CIUDADANÍA	0	Problemática no es percibida como urgente
	1	Problemática es percibida como poco urgente
	2	Problemática es percibida como muy urgente
VALOR MÁXIMO :12		
VALOR MÍNIMO: 0		
*PRIORIZACIÓN DE ORDEN ASCENDENTE		



¡Gracias!