	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 1 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024


## CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



### INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO

Elaborado por: Martha Cecilia Saldaña Saldaña  
Asesora MIPG

**Cartago, Vigencia 2024**

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 2 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

## INTRODUCCION


En el contexto de la administración pública, la implementación efectiva de políticas de servicio al ciudadano es crucial para garantizar que los ciudadanos reciban atención de alta calidad y que sus derechos sean respetados. En este marco, el Concejo Municipal de Cartago, Valle del Cauca, ha establecido una Política de Servicio al Ciudadano con el propósito de mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios proporcionados por la Corporación.

Este informe de seguimiento y evaluación tiene como objetivo proporcionar una visión detallada del estado actual de la implementación de la política de servicio al ciudadano, identificando fortalezas, debilidades y áreas de mejora. A través de un análisis exhaustivo de diferentes categorías clave relacionadas con el servicio al ciudadano, se pretende ofrecer recomendaciones prácticas para optimizar los procesos y asegurar que los estándares de calidad sean alcanzados y mantenidos.

El informe se estructura en varias secciones que abordan las áreas fundamentales de la política, tales como la caracterización de usuarios, la formalidad de las dependencias, la eficacia de los procesos, la atención inclusiva y accesibilidad, y la gestión de la información, entre otras. Cada categoría ha sido evaluada de acuerdo con criterios específicos, y los resultados reflejan el grado de cumplimiento y las áreas que requieren atención.

Los hallazgos presentados en este informe se basan en datos recopilados a través de autodiagnósticos, encuestas de percepción, auditorías internas y otros mecanismos de evaluación. La información obtenida proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora que permitan al Concejo Municipal de Cartago fortalecer su compromiso con la excelencia en el servicio al ciudadano.

Es esencial que este informe sirva como una herramienta para la reflexión y el ajuste continuo de la política de servicio al ciudadano. La implementación efectiva de las recomendaciones propuestas contribuirá a mejorar la calidad del servicio ofrecido, fomentar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y asegurar que las necesidades y expectativas de la comunidad sean adecuadamente atendidas.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 3 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO**


### **1. OBJETIVOS:**

#### **1.1 OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar el grado de implementación y eficacia de la Política de Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Cartago, Valle del Cauca, mediante el análisis de sus diferentes categorías y dimensiones, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora, y proporcionar recomendaciones para optimizar los procesos y garantizar un servicio de alta calidad y accesible para todos los ciudadanos.

#### **1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- **Analizar la Caracterización de Usuarios:** Evaluar la capacidad del Concejo Municipal de Cartago para identificar y entender las necesidades, derechos y perfiles de los diferentes grupos de usuarios que acceden a sus servicios.
- **Revisar la Formalidad de la Dependencia:** Examinar la estructura organizativa y los procedimientos internos del Concejo Municipal para asegurar que estén formalmente establecidos y alineados con los requisitos de la política de servicio al ciudadano.
- **Evaluar la Eficiencia de los Procesos:** Medir la eficacia y eficiencia de los procesos de atención al ciudadano implementados, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios.
- **Valorar la Atención Inclusiva y Accesibilidad:** Determinar el nivel de inclusión y accesibilidad en los servicios ofrecidos, garantizando que se adapten a las necesidades de todos los ciudadanos, incluyendo a personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.
- **Examinar la Gestión de Sistemas de Información:** Evaluar la efectividad de los sistemas de información utilizados para gestionar el servicio al ciudadano, incluyendo la protección de datos, la accesibilidad de la información y la integración de tecnologías.
- **Revisar la Publicación de Información:** Analizar la transparencia y disponibilidad de la información clave para los ciudadanos, asegurando que esté claramente publicada y accesible en diversos formatos y canales.
- **Evaluar los Canales de Atención:**
- **Revisar la Protección de Datos Personales:** Evaluar las políticas y prácticas del Concejo Municipal relacionadas con la protección de datos personales, asegurando que se cumpla con las normativas vigentes y se garantice la privacidad de la información.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 4 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

## 2. ALCANCE:

Este informe está dirigido a los gestores del Concejo Municipal y otros actores relevantes para apoyar la mejora continua en la prestación de servicios públicos.

## 3. MARCO NORMATIVO:

El marco normativo para la Política de Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Cartago, Valle del Cauca, se basa en una serie de leyes, decretos y normativas que regulan y guían la prestación de servicios al ciudadano en el ámbito de la administración pública. A continuación, se detallan las principales normativas relevantes:

Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 13: Establecen el principio de igualdad, el derecho de los ciudadanos a recibir un trato digno y el acceso a la administración pública.

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): Regula los procedimientos administrativos y garantiza el derecho de los ciudadanos a presentar peticiones, quejas y reclamos.

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional): Establece las normas para la transparencia en la gestión pública y el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública.

Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales): Regula el tratamiento y protección de datos personales en Colombia, estableciendo las obligaciones de las entidades públicas para garantizar la privacidad de los datos.

Decreto 103 de 2015: Establece el Modelo de Gestión de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas, orientado a mejorar la calidad de la atención y el servicio.

Ley 1902 de 2017 (Ley de Participación Ciudadana): Promueve la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la gestión pública.


Ley 2010 de 2019 (Ley de Gestión del Riesgo): Establece las normas para la gestión del riesgo en la prestación de servicios y la atención al ciudadano.

Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de la Función Pública): Regula el régimen de contratación y el funcionamiento de las entidades públicas en relación con el servicio al ciudadano.

Manual de Buenas Prácticas en el Servicio al Ciudadano: Documento orientador que recoge recomendaciones y estándares para la atención al ciudadano en el sector público.

Este marco normativo proporciona la base legal y reglamentaria para la implementación y evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano, garantizando que los procedimientos y prácticas estén alineados con los principios de transparencia, inclusión, accesibilidad y calidad en la administración pública.

## 4. DIAGNOSTICO:

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 5 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024


#### 4.1 Diagnóstico General:



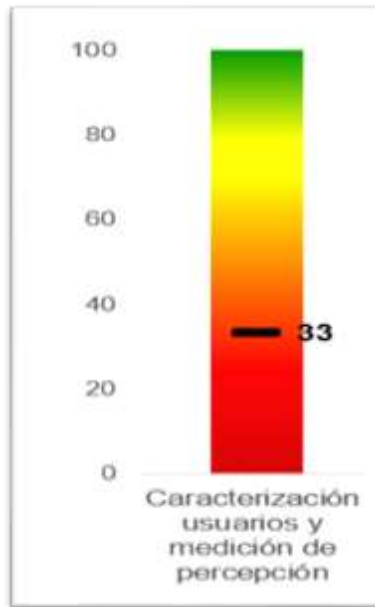
El diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Cartago muestra un cumplimiento del 63%. Este resultado indica un nivel moderado de implementación y efectividad en la política.

##### Áreas Clave Identificadas:

- Caracterización de Usuarios: Necesidad de mejorar en la identificación y comprensión de los usuarios.
- Formalidad de la Dependencia: Se observa cierta formalidad en la estructura y procedimientos, pero con áreas que requieren mayor rigor.
- Procesos de Atención: Buen desempeño en la gestión de procesos, con áreas potenciales para optimización.
- Atención Inclusiva y Accesibilidad: Necesidad de reforzar la inclusión y accesibilidad en los servicios.
- Sistemas de Información: Nivel adecuado, pero con oportunidades para mejorar en la gestión de datos y accesibilidad de la información.
- Publicación de Información: Cumplimiento total en la transparencia y accesibilidad de la información clave.
- Canales de Atención: Se requiere mejorar la eficacia y variedad de los canales de atención.
- Protección de Datos Personales: Cumplimiento parcial con necesidad de fortalecer las políticas de protección de datos.
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes: Desempeño positivo, pero con áreas de mejora en la gestión de estos mecanismos.
- Gestión del Talento Humano: Deficiencias en la evaluación del desempeño del personal y la capacitación en servicio al ciudadano.
- Función de Control Interno: Falta de supervisión efectiva por parte de la Oficina de Control Interno.
- Buenas Prácticas: No se han implementado prácticas recomendadas, como atención en jornada continua o a través de dispositivos móviles.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 6 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

#### 4.2 Diagnóstico de la Categoría: “Caracterización de usuarios y medición de percepción”:



El análisis de los resultados del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago, específicamente en la primera categoría, "Caracterización de usuarios y medición de percepción," que ha obtenido un puntaje del 33%, revela varias áreas clave de oportunidad y mejora.

##### 1. Caracterización de Usuarios:

Identificación y Segmentación: Un resultado del 33% sugiere que el Concejo Municipal ha hecho algunos esfuerzos por identificar y segmentar a sus usuarios, pero estos esfuerzos son limitados o insuficientes. Es posible que la caracterización de los usuarios no esté completa, lo que podría significar que no se están considerando todas las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor.

##### 2. Medición de Percepción:


Recolección de Datos sobre Percepción: El puntaje del 33% también indica que la medición de la percepción de los usuarios sobre el servicio al ciudadano está en una etapa inicial. Esto podría reflejar una falta de mecanismos sistemáticos o adecuados para recopilar opiniones y retroalimentación de los usuarios, o que los mecanismos existentes no están siendo utilizados de manera efectiva.

Uso de la Información Recopilada: Incluso si existe alguna recolección de datos sobre la percepción, puede que no se esté utilizando de manera eficaz para retroalimentar y mejorar los servicios ofrecidos. La integración de estos datos en la toma de decisiones o en la planificación estratégica podría ser escasa.

##### 3. Implicaciones y Recomendaciones:

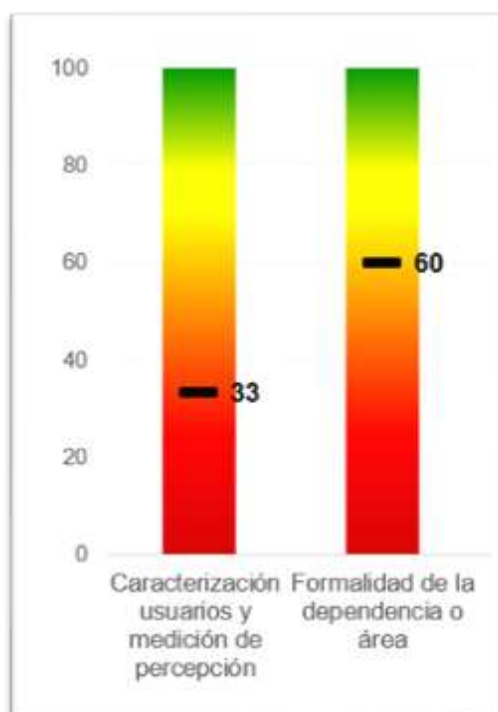
Ampliar la Caracterización: Se recomienda que el Concejo Municipal amplíe y profundice el proceso de caracterización de sus usuarios. Esto incluye la identificación más precisa de los diferentes grupos de valor, sus necesidades y expectativas, y el uso de fuentes de datos más variadas y actualizadas.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 7 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Mejorar la Medición de Percepción: Es crucial implementar o mejorar los mecanismos para medir la percepción de los usuarios de manera regular y sistemática. Esto podría incluir encuestas, grupos focales, o plataformas de retroalimentación en línea. Los resultados deben ser utilizados activamente para ajustar y mejorar los servicios.


#### 4.3 Diagnóstico de la Categoría: “Formalidad de la dependencia o área”:



El análisis del resultado del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago en la segunda categoría, "Formalidad de la dependencia o área," que ha obtenido un puntaje del 60%, refleja un estado de avance moderado, pero aún con áreas que requieren fortalecimiento para alcanzar niveles óptimos de formalidad y estructuración.

##### 1. Estructura y Organización de la Dependencia:

- **Definición y Claridad en Roles:** Un puntaje del 60% sugiere que existe una estructura básica en la dependencia o área encargada del servicio al ciudadano, con roles y responsabilidades definidos. Sin embargo, esta estructura puede no estar completamente formalizada o podría carecer de la claridad y documentación necesaria para asegurar un funcionamiento óptimo y coordinado.
- **Documentación de Procesos:** Es probable que algunos procesos estén documentados, pero no de manera exhaustiva. Esto podría afectar la consistencia y la calidad del servicio al ciudadano, ya que los procesos documentados son fundamentales para garantizar la repetibilidad y la mejora continua.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 8 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

## 2. Normatividad y Reglamentación:

- **Cumplimiento Normativo:** El 60% indica que la dependencia cumple con los requisitos normativos básicos, pero aún podría haber áreas donde la reglamentación no se ha implementado completamente o donde faltan políticas internas que fortalezcan el marco normativo. Es posible que algunas normas o procedimientos aún no estén alineados completamente con las mejores prácticas o con las directrices nacionales.
- **Políticas Internas y Manuales:** Es probable que existan algunas políticas internas y manuales operativos, pero puede que estos no cubran todos los aspectos necesarios para garantizar una formalidad total. La existencia de lagunas en estas políticas puede generar ambigüedades en la operación diaria y en la atención al ciudadano.

## 3. Capacitación y Competencias:


- **Desarrollo de Competencias:** Aunque hay un nivel de formalidad, puede que la capacitación de los funcionarios en cuanto a sus roles y responsabilidades no sea suficiente o esté desactualizada. La falta de formación continua puede impactar negativamente la capacidad del personal para aplicar de manera efectiva los procesos y normativas establecidos.
- **Adopción de Mejores Prácticas:** Es posible que la dependencia esté en proceso de adoptar mejores prácticas, pero aún no lo ha hecho de manera integral. Esto se refleja en un puntaje de 60%, que sugiere un camino hacia la formalización, pero no una adopción completa.

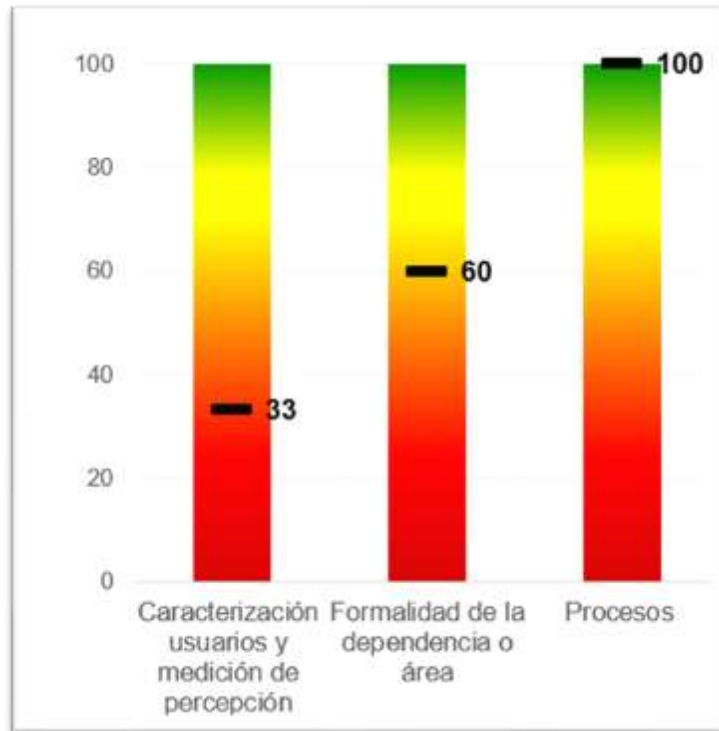
## 4. Implicaciones y Recomendaciones:

- **Fortalecimiento de la Estructura:** Es importante formalizar completamente la estructura organizativa de la dependencia, asegurando que todos los roles y responsabilidades estén claramente definidos y documentados. Esto incluye la creación de organigramas actualizados y la formalización de los procedimientos.
- **Completar la Documentación de Procesos:** Se recomienda completar la documentación de todos los procesos relacionados con el servicio al ciudadano, asegurando que estén bien detallados y accesibles para todo el personal. Esto incluirá la elaboración de manuales y guías operativas que aborden todas las funciones clave.
- **Reforzar el Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todas las normativas y reglamentaciones aplicables estén completamente implementadas y que se revisen periódicamente para cumplir con las exigencias legales y las mejores prácticas.

### 4.4 Diagnóstico de la Categoría: “Procesos”:



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 9 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024



El resultado del 100% en la tercera categoría, "Procesos," del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago, indica un nivel de excelencia en la gestión y formalización de los procesos relacionados con la atención al ciudadano. Este resultado sugiere que la entidad ha alcanzado un estado óptimo en la implementación, documentación y seguimiento de los procesos clave.

#### 1. Establecimiento y Documentación de Procesos:


**Procesos Formalizados:** Un puntaje del 100% indica que todos los procesos relacionados con la atención al ciudadano están completamente formalizados y documentados. Esto significa que la entidad ha desarrollado manuales, procedimientos y guías detalladas que cubren todas las etapas del servicio al ciudadano, desde la recepción de solicitudes hasta la resolución de casos.

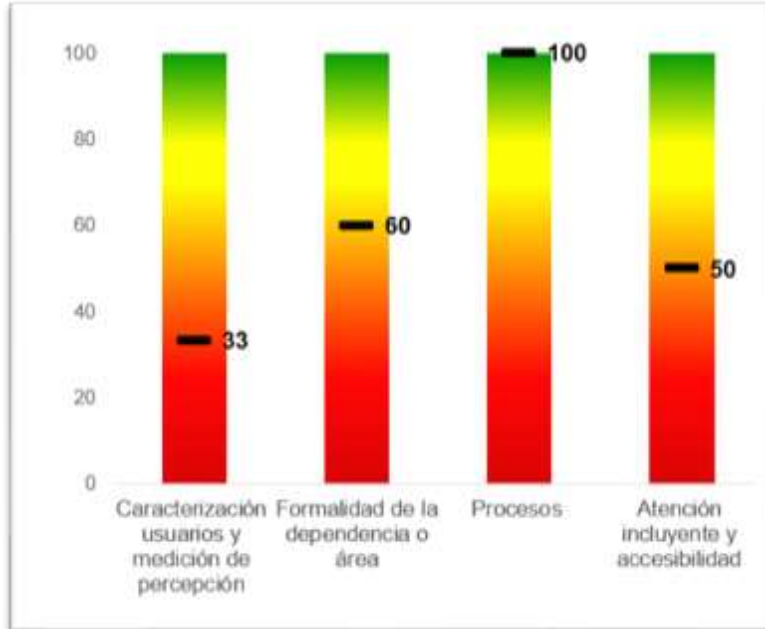
**Claridad y Accesibilidad:** Los procesos documentados son claros, comprensibles y accesibles para todo el personal involucrado. Esto asegura que todos los funcionarios conocen y siguen los procedimientos estandarizados, lo que reduce la posibilidad de errores y asegura una atención al ciudadano uniforme y de alta calidad.

#### 2. Implementación y Seguimiento:

**Ejecución Consistente:** El 100% en esta categoría refleja que los procesos no solo están documentados, sino que también se implementan de manera consistente y eficaz. El personal sigue los procedimientos establecidos de manera rigurosa, lo que garantiza que los ciudadanos reciban un servicio que cumple con los estándares de calidad definidos.

### 4.5 Diagnóstico de la Categoría: "Atención incluyente y accesibilidad"

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 10 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024



El resultado del 50% en la cuarta categoría, "Atención incluyente y accesibilidad," del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago, indica un desempeño intermedio, con importantes áreas de mejora para garantizar que el servicio al ciudadano sea verdaderamente inclusivo y accesible para todos los grupos de la población.

#### 1. Accesibilidad Física y Digital:


**Accesibilidad Física:** Un puntaje del 50% sugiere que existen ciertas medidas de accesibilidad física en las instalaciones del Concejo Municipal, pero estas pueden no ser suficientes o estar completamente adaptadas para personas con discapacidad o con movilidad reducida. Es posible que las rampas, ascensores, señalización en Braille, o baños accesibles no estén presentes en todos los espacios o no cumplan con las normativas vigentes.

**Accesibilidad Digital:** La accesibilidad de los servicios digitales también puede ser limitada. Las plataformas digitales del Concejo no están completamente optimizadas para personas con discapacidades visuales, auditivas, o cognitivas. Esto incluye la ausencia de lectores de pantalla, subtítulos en vídeos informativos, o versiones simplificadas de contenido.

#### 2. Inclusión de Grupos Vulnerables:

**Identificación y Atención a Grupos Vulnerables:** El 50% en esta categoría refleja que, aunque el Concejo Municipal ha reconocido la necesidad de atender a grupos vulnerables (como personas con discapacidad, adultos mayores, minorías étnicas, entre otros), las acciones para garantizar una atención efectiva aún son limitadas. Es posible que falten programas específicos o que los existentes no estén totalmente implementados.

**Capacitación del Personal en Inclusión:** Es probable que la formación del personal en temas de inclusión y accesibilidad no sea suficiente. El personal podría no estar

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 11 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

completamente capacitado para entender y responder a las necesidades específicas de estos grupos, lo que afecta la calidad de la atención que se brinda.

### 3. Barreras Lingüísticas y Culturales:

**Atención en Diferentes Idiomas:** Un resultado del 50% también sugiere que hay barreras lingüísticas que no han sido completamente abordadas. Es posible que la atención no esté disponible en lenguas indígenas, en inglés o en otros idiomas hablados por grupos minoritarios en la región, lo que limita el acceso a los servicios.

**Sensibilidad Cultural:** La sensibilidad y adaptación a las necesidades culturales de diferentes grupos también puede ser insuficiente. Es probable que no se hayan implementado estrategias adecuadas para asegurar que todas las interacciones con los ciudadanos respeten y valoren la diversidad cultural.

### 4. Comunicación y Participación:

**Canales de Comunicación:** Es posible que los canales de comunicación no estén totalmente accesibles o sean limitados en su capacidad para llegar a todos los ciudadanos. Esto incluye la falta de adaptaciones para personas con discapacidades auditivas o visuales, como líneas telefónicas con servicios de interpretación en lengua de señas o páginas web que no cumplan con los estándares de accesibilidad.

**Participación Inclusiva:** Un 50% también sugiere que la participación de grupos vulnerables en la toma de decisiones es limitada. Es posible que no existan suficientes mecanismos para incluir sus voces en la planificación y evaluación de los servicios, lo que puede resultar en políticas y servicios que no reflejan plenamente sus necesidades.

### 5. Recomendaciones:


**Mejorar la Accesibilidad Física:** Se recomienda realizar una auditoría completa de las instalaciones para identificar y corregir cualquier barrera física que impida el acceso a personas con discapacidades. Esto podría incluir la instalación de rampas, ascensores accesibles, y la adecuación de baños y otros espacios.

**Optimizar la Accesibilidad Digital:** Las plataformas digitales deben ser revisadas y mejoradas para cumplir con los estándares internacionales de accesibilidad web, como las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG). Esto incluye la implementación de herramientas que faciliten el acceso a personas con discapacidades visuales, auditivas, y cognitivas.

**Fortalecer la Inclusión y la Capacitación:** Es crucial proporcionar capacitación continua al personal sobre cómo atender de manera inclusiva y accesible a todos los ciudadanos, con especial énfasis en la atención a grupos vulnerables. Además, se deben desarrollar programas y políticas específicas que promuevan la inclusión.

**Reducir Barreras Lingüísticas y Culturales:** Implementar servicios de atención en múltiples idiomas y adaptar los servicios a las diversas necesidades culturales de los ciudadanos. Esto puede incluir la contratación de personal bilingüe o multilingüe y la elaboración de materiales informativos en varios idiomas.

**Fomentar la Participación de Grupos Vulnerables:** Crear mecanismos de participación inclusiva que permitan a los grupos vulnerables tener voz en la toma

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 12 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

de decisiones relacionadas con los servicios al ciudadano. Esto podría incluir la realización de consultas, encuestas y talleres específicos para estos grupos.

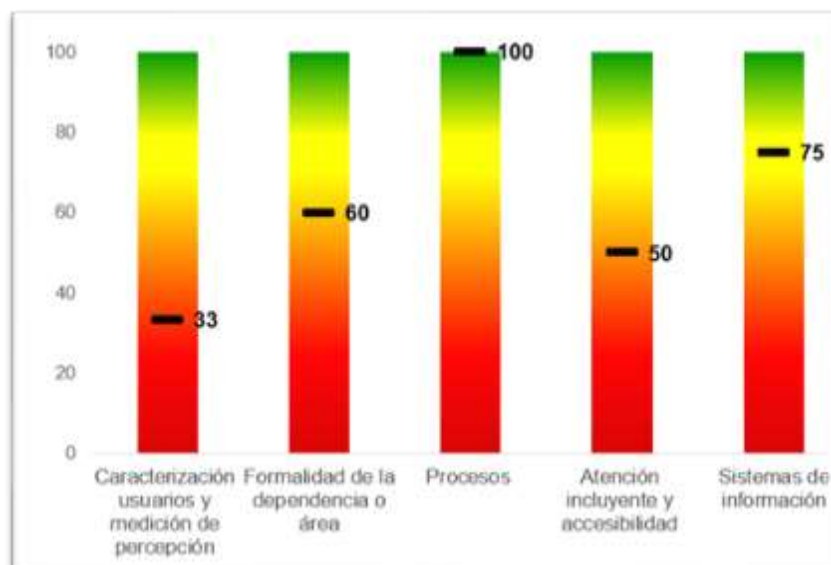
#### 6. Monitoreo y Evaluación:

**Establecer Indicadores de Inclusión:** Se deben definir indicadores específicos para medir el progreso en la atención incluyente y accesibilidad, y realizar evaluaciones periódicas para asegurar que se estén logrando avances significativos.

**Retroalimentación Continua:** Crear canales para recibir retroalimentación continua de los usuarios sobre la accesibilidad y la inclusión de los servicios, y utilizar esta información para hacer mejoras.

En resumen, el puntaje del 50% en la categoría de "Atención incluyente y accesibilidad" indica que, si bien se han hecho algunos avances, el Concejo Municipal de Cartago necesita implementar medidas adicionales para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus capacidades, origen o lengua, puedan acceder a los servicios de manera equitativa y sin barreras.


#### 4.6 Diagnóstico de la Categoría: "Sistemas de Información":



El resultado del 75% en la sexta categoría, "Sistemas de Información," del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago indica que la entidad ha logrado un nivel sólido en la implementación y uso de sistemas de información, pero todavía existen oportunidades de mejora para alcanzar una eficiencia y efectividad óptimas en la gestión de la información y su uso en la atención al ciudadano.

#### 1. Desarrollo e Implementación de Sistemas:

**Infraestructura y Herramientas:** Un puntaje del 75% sugiere que el Concejo Municipal ha implementado sistemas de información que cubren la mayoría de las necesidades operativas y de gestión. Estos sistemas probablemente incluyen bases de datos, plataformas de gestión de trámites y sistemas de seguimiento de solicitudes, lo que facilita la atención al ciudadano.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 13 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

**Cobertura y Funcionamiento:** Aunque los sistemas están implementados y operativos, es posible que no cubran completamente todas las áreas necesarias o que existan limitaciones en cuanto a su capacidad o funcionalidad. Esto puede incluir la falta de integración entre diferentes sistemas, lo que podría generar ineficiencias o duplicidades en el manejo de la información.

#### 2. Accesibilidad y Usabilidad:

**Acceso por Parte del Personal:** El 75% indica que el personal tiene acceso adecuado a los sistemas de información, pero es posible que no todos los empleados estén completamente familiarizados con las herramientas o que no se hayan aprovechado al máximo las funcionalidades disponibles. Esto puede deberse a la falta de capacitación o a la complejidad del sistema.

**Facilidad de Uso:** La usabilidad de los sistemas de información es relativamente buena, pero aún podría mejorarse. Es probable que existan áreas donde el sistema sea difícil de usar o no esté totalmente optimizado para las tareas diarias del personal, lo que podría ralentizar los procesos o aumentar la posibilidad de errores.

#### 3. Integración y Centralización de Datos:

**Integración de Datos:** Un puntaje del 75% sugiere que los datos generados por diferentes departamentos o procesos están, en gran medida, integrados y centralizados. Sin embargo, puede haber áreas donde la integración de la información no sea completa, lo que podría dificultar la obtención de una visión holística de las operaciones o la toma de decisiones basada en datos.

**Actualización y Mantenimiento:** Los sistemas de información parecen estar actualizados y mantenidos con regularidad, pero podría haber espacio para mejorar en cuanto a la rapidez con la que se actualizan los datos o en la adopción de nuevas tecnologías que optimicen el manejo y análisis de la información.

#### 4. Seguridad y Protección de Datos:

**Medidas de Seguridad:** El 75% sugiere que existen medidas de seguridad razonables para proteger la información almacenada en los sistemas. Sin embargo, puede que no se hayan implementado todas las prácticas recomendadas para garantizar la máxima seguridad, como la encriptación avanzada, la autenticación multifactor o la gestión de accesos basada en roles.


**Cumplimiento Normativo:** Es probable que el Concejo cumpla con las normativas básicas de protección de datos y privacidad, pero podría beneficiarse de una revisión exhaustiva para asegurarse de que se cumplan todas las regulaciones locales, nacionales e internacionales relevantes.

#### 5. Capacitación del Personal:

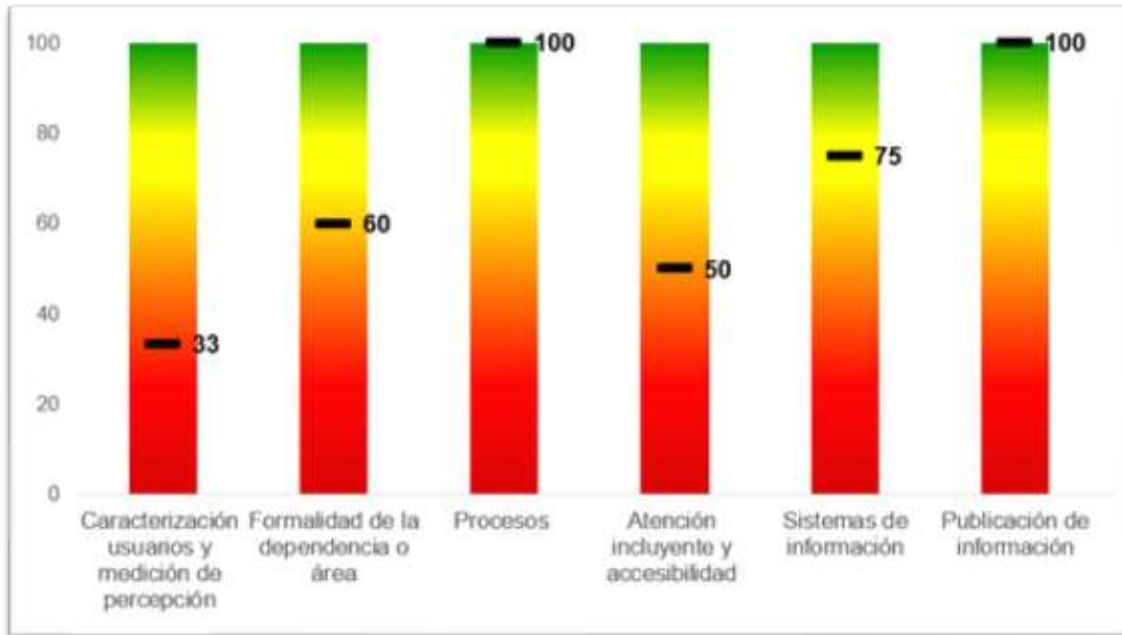
**Formación Continua:** Aunque el personal ha recibido capacitación para utilizar los sistemas de información, el 75% indica que esta formación podría mejorarse, especialmente en cuanto al uso avanzado de las herramientas y la adopción de mejores prácticas para gestionar y analizar datos.

**Soporte Técnico:** El soporte técnico disponible para los usuarios de los sistemas parece ser adecuado, pero podría haber áreas donde se necesiten mejoras, como en la rapidez de respuesta o en la disponibilidad de soporte en momentos críticos.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 14 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

#### 4.7 Diagnóstico de la Categoría: "Publicación de la Información":



El resultado del 100% en la categoría "Publicación de Información" del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago refleja un cumplimiento total en la transparencia y disponibilidad de la información hacia la ciudadanía. Este puntaje máximo indica que la entidad ha implementado con éxito las prácticas y normativas necesarias para asegurar que la información relevante esté accesible para todos los ciudadanos de manera clara, completa y oportuna.

##### 1. Transparencia Activa:


**Divulgación de Información:** El puntaje del 100% sugiere que el Concejo Municipal ha establecido mecanismos eficaces para la divulgación activa de información. Esto incluye la publicación regular de datos y documentos relacionados con sus actividades, decisiones, presupuesto, planes de desarrollo y cualquier otra información relevante para la ciudadanía.

**Cumplimiento Normativo:** La entidad cumple con todas las leyes y regulaciones sobre transparencia y acceso a la información, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a la información que por ley debe ser pública, sin necesidad de solicitarla.

##### 2. Acceso a la Información:

**Plataformas de Publicación:** El Concejo Municipal utiliza plataformas digitales eficaces para la publicación de información. Estos sitios web o portales son probablemente accesibles y bien organizados, lo que permite a los ciudadanos encontrar fácilmente la información que buscan.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 15 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Actualización Continua: La información publicada es actualizada de manera regular, lo que asegura que los ciudadanos tengan acceso a datos precisos y recientes sobre las actividades y decisiones del Concejo.

### 3. Calidad y Claridad de la Información:

Presentación de Datos: El 100% sugiere que la información se presenta de manera clara y comprensible para el público general. Esto incluye el uso de un lenguaje accesible, formatos visuales adecuados como infografías o gráficos, y la organización lógica de la información.

Compleitud: La información publicada es completa y abarca todos los aspectos que los ciudadanos necesitan conocer para entender las operaciones y decisiones del Concejo Municipal. No se omite información relevante, y los documentos están disponibles en formatos que facilitan su descarga y consulta.

### 4. Mecanismos de Retroalimentación:

Interacción con la Ciudadanía: A pesar del enfoque en la publicación de información, es probable que también existan mecanismos para que los ciudadanos proporcionen retroalimentación sobre la calidad y utilidad de la información publicada. Esto podría incluir encuestas, formularios de contacto o consultas públicas.

Mejora Continua: Un resultado del 100% también sugiere que el Concejo está comprometido con la mejora continua de sus prácticas de publicación de información, respondiendo a las sugerencias y necesidades de los ciudadanos.


### 5. Implicaciones y Beneficios:

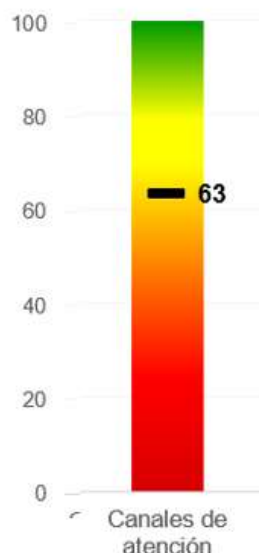
Fortalecimiento de la Confianza Pública: La transparencia total en la publicación de información fortalece la confianza de los ciudadanos en el Concejo Municipal, ya que demuestra un compromiso con la rendición de cuentas y la apertura.

Facilitación del Control Social: Al proporcionar información completa y actualizada, se facilita el control social, permitiendo a los ciudadanos y a la sociedad civil monitorear y evaluar las acciones del Concejo.

Promoción de la Participación Ciudadana: La disponibilidad de información de calidad también promueve la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, ya que los ciudadanos están mejor informados y, por lo tanto, pueden participar de manera más efectiva.

## 4.8 Diagnóstico de la Categoría: “Canales de Atención”

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 16 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y  EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO  AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024



El resultado del 63% en la categoría "Canales de Atención" del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago sugiere que, aunque existen canales de atención establecidos y funcionales, todavía hay margen para mejorar la accesibilidad, eficiencia y eficacia de estos canales para satisfacer plenamente las necesidades de los ciudadanos.

#### 1. Disponibilidad de Canales de Atención:

**Variedad de Canales:** El 63% indica que el Concejo Municipal ha implementado diversos canales de atención al ciudadano, como atención presencial, telefónica, y posiblemente algunos canales digitales como correo electrónico o redes sociales. Sin embargo, puede que no todos los canales estén igualmente desarrollados o accesibles para todos los ciudadanos.

**Horarios de Atención:** Es posible que los horarios de atención no sean suficientemente amplios o flexibles, lo que podría limitar la capacidad de los ciudadanos para acceder a los servicios en momentos convenientes para ellos.


#### 2. Accesibilidad y Cobertura:

**Acceso Físico y Digital:** Aunque hay varios canales de atención, puede haber problemas de accesibilidad, especialmente para personas con discapacidades, o para aquellas que viven en áreas rurales con acceso limitado a internet. La cobertura geográfica de los servicios de atención podría no ser adecuada para atender a todos los ciudadanos de manera equitativa.

**Capacidad de Respuesta:** Los canales de atención pueden estar sobrecargados o no tener la capacidad suficiente para manejar eficientemente el volumen de solicitudes y consultas, lo que podría llevar a demoras en la atención y a una experiencia menos satisfactoria para los usuarios.

#### 3. Calidad del Servicio:

**Capacitación del Personal:** Un puntaje del 63% sugiere que el personal encargado de los canales de atención puede requerir más capacitación en atención al cliente, manejo de quejas, y uso de herramientas tecnológicas. Esto impacta directamente en la calidad de la atención brindada.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 17 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y  EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO  AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Consistencia del Servicio: Es posible que haya inconsistencias en la calidad del servicio a través de diferentes canales. Por ejemplo, la atención presencial podría ser más efectiva que la atención telefónica o digital, lo que crea disparidades en la experiencia del usuario.

#### 4. Tecnología y Automatización:

Implementación de Herramientas Tecnológicas: Aunque se han implementado algunas herramientas tecnológicas para la atención al ciudadano, es posible que no se hayan explotado plenamente las ventajas de la automatización, como el uso de chatbots, sistemas de tickets o plataformas de autoservicio que podrían mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera.

Integración de Canales: La integración entre los diferentes canales de atención podría no ser completa, lo que significa que la información no fluye adecuadamente entre ellos, dificultando el seguimiento de las solicitudes y consultas de los ciudadanos.

#### 5. Monitoreo y Mejora Continua:

Evaluación de la Satisfacción del Usuario: Es probable que existan mecanismos para evaluar la satisfacción del usuario, pero su implementación podría ser insuficiente para identificar todas las áreas de mejora en los canales de atención.

Ajustes Basados en Retroalimentación: Aunque se recoge retroalimentación de los usuarios, es posible que no se esté utilizando de manera efectiva para realizar ajustes en los servicios de atención.

#### 6. Recomendaciones:

Mejorar la Capacitación del Personal: Invertir en la capacitación continua del personal encargado de los canales de atención, enfocándose en habilidades de atención al cliente, gestión de conflictos y uso de tecnologías de información.


Ampliar y Optimizar los Canales: Ampliar la disponibilidad y accesibilidad de los canales de atención, especialmente los digitales, para asegurar que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación o capacidad, puedan acceder a los servicios. Esto incluye mejorar la infraestructura tecnológica y explorar opciones de automatización.

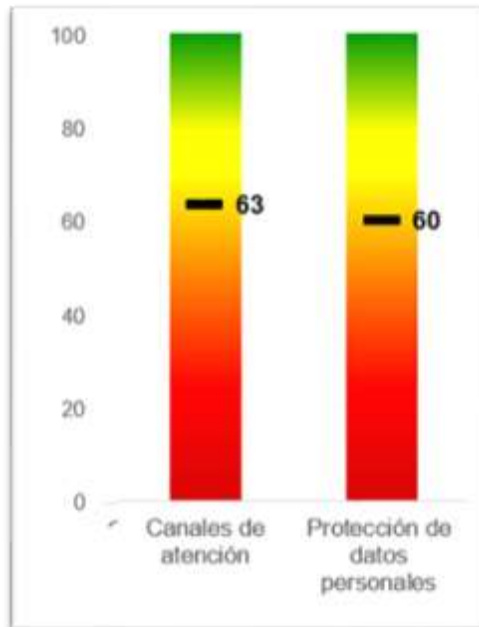
Integrar Canales de Atención: Asegurar que todos los canales de atención estén integrados para permitir una gestión más eficiente de las solicitudes y un seguimiento adecuado de las interacciones con los ciudadanos.

Ampliar Horarios y Capacidad: Considerar la ampliación de los horarios de atención y la capacidad de respuesta para reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario.

Realizar Evaluaciones Continuas: Implementar un sistema de evaluación continua de los canales de atención, basado en la retroalimentación de los usuarios, para identificar y abordar rápidamente cualquier área de mejora.

### 4.9 Diagnóstico de la Categoría: “Protección de Datos”

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 18 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y  EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO  AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024



El resultado del 60% en la categoría "Protección de Datos Personales" del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago indica que, aunque existen medidas para proteger los datos personales de los ciudadanos, hay áreas importantes que requieren mejoras para asegurar el cumplimiento total de las normativas de protección de datos y garantizar la seguridad y privacidad de la información.

#### 1. Cumplimiento Normativo:


**Políticas y Procedimientos:** Un puntaje del 60% sugiere que el Concejo Municipal ha implementado algunas políticas y procedimientos para proteger los datos personales, pero estas podrían no estar completamente alineadas con todas las normativas vigentes. Es posible que haya lagunas en la aplicación de leyes como la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales en Colombia) y sus decretos reglamentarios.

**Consentimiento Informado:** Es probable que el proceso de obtención del consentimiento de los ciudadanos para el uso de sus datos personales no esté completamente optimizado, lo que podría derivar en situaciones donde los ciudadanos no están plenamente informados sobre cómo se utilizan sus datos.

#### 2. Seguridad de la Información:

**Medidas de Seguridad:** Aunque existen medidas de seguridad para proteger los datos personales, estas podrían no ser suficientemente robustas o no estar adecuadamente implementadas en todos los sistemas y procesos. Esto podría incluir la protección contra accesos no autorizados, ciberataques, o la pérdida de datos.

**Capacitación del Personal:** La capacitación en seguridad de la información y protección de datos podría no estar completamente implementada o no ser suficiente para asegurar que todo el personal esté consciente de las mejores prácticas y de la importancia de proteger los datos personales.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 19 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

### 3. Gestión de Riesgos:

**Evaluación de Riesgos:** El 60% indica que la evaluación de riesgos en materia de protección de datos podría ser incompleta o no estar suficientemente detallada. Esto implica que el Concejo puede no estar identificando y mitigando adecuadamente todos los riesgos asociados con el manejo de datos personales.

**Respuesta a Incidentes:** Es posible que los procedimientos para responder a incidentes relacionados con la seguridad de los datos no sean completamente efectivos o no estén bien definidos, lo que podría retrasar la respuesta en caso de una brecha de seguridad.

### 4. Transparencia y Acceso a la Información:

**Derechos de los Ciudadanos:** Aunque los ciudadanos tienen algún acceso a la información sobre cómo se manejan sus datos personales, este proceso podría no ser completamente transparente o fácil de entender. Los ciudadanos pueden no estar plenamente conscientes de sus derechos en relación con la protección de sus datos personales.

**Rectificación y Supresión:** El mecanismo para que los ciudadanos soliciten la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales puede ser confuso, lento o no estar completamente implementado, lo que limita la efectividad de la protección de los derechos de los ciudadanos.

### 5. Monitoreo y Evaluación:

**Auditorías de Protección de Datos:** Es probable que el Concejo Municipal realice algunas auditorías o revisiones de sus prácticas de protección de datos, pero estas pueden no ser suficientemente exhaustivas o regulares para garantizar el cumplimiento continuo de las normativas.


**Mejora Continua:** Aunque existen esfuerzos para mejorar las prácticas de protección de datos, estos pueden no ser suficientemente sistemáticos o basados en las mejores prácticas internacionales en materia de protección de datos.

### 6. Recomendaciones:

**Revisión y Actualización de Políticas:** Es esencial revisar y actualizar las políticas y procedimientos de protección de datos personales para asegurarse de que estén completamente alineados con las normativas vigentes y que cubran todos los aspectos críticos de la protección de datos.

**Fortalecimiento de la Seguridad de la Información:** Implementar medidas de seguridad más robustas y asegurar que todos los sistemas y procesos que manejan datos personales estén adecuadamente protegidos contra accesos no autorizados, ciberataques y otras amenazas.

**Capacitación Continua:** Aumentar la capacitación del personal en protección de datos y seguridad de la información, asegurando que todos los empleados comprendan la importancia de estas medidas y cómo aplicarlas en su trabajo diario.  
**Mejora de la Transparencia y Acceso:** Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información sobre cómo se manejan sus datos personales, y mejorar los mecanismos para que puedan ejercer sus derechos de rectificación, actualización o supresión de datos de manera eficiente.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 20 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y  EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO  AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Evaluación de Riesgos: Realizar evaluaciones de riesgos más detalladas y frecuentes para identificar y mitigar todos los posibles riesgos asociados con el manejo de datos personales, incluyendo la implementación de un plan de respuesta a incidentes que sea efectivo y rápido.

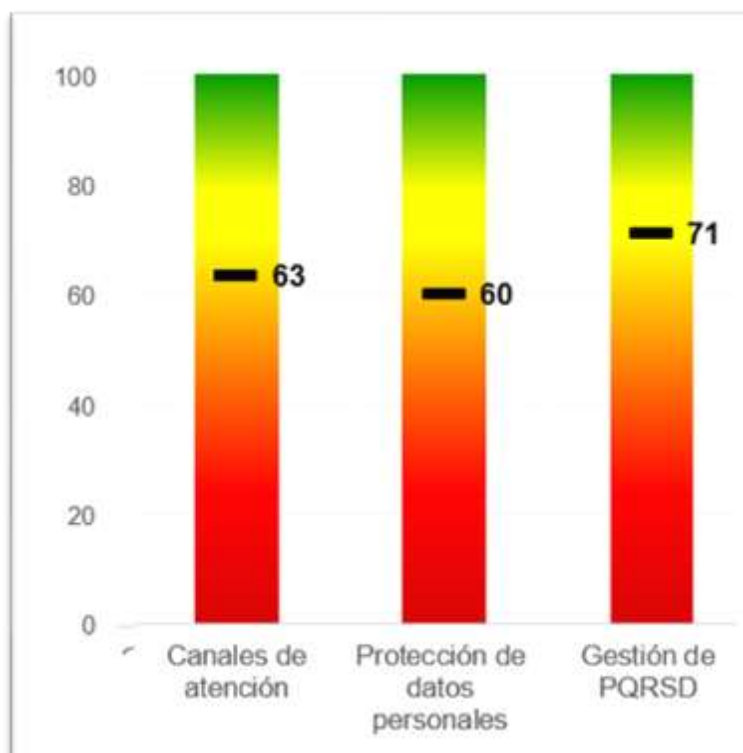
Auditorías Regulares: Establecer un cronograma de auditorías regulares para evaluar la efectividad de las medidas de protección de datos y asegurar que se están siguiendo las mejores prácticas en todo momento.

#### 7. Monitoreo y Evaluación:

Auditoría Externa: Considerar la posibilidad de realizar auditorías externas para obtener una evaluación imparcial de las prácticas de protección de datos y recibir recomendaciones sobre áreas de mejora.

Mejora Continua: Implementar un ciclo de mejora continua basado en los resultados de las auditorías y las evaluaciones de riesgos, asegurando que las prácticas de protección de datos evolucionen con las amenazas y desafíos emergentes.


#### 4.10 Diagnóstico de la Categoría: “Gestión de P,Q,R,S,D”



El resultado del 70% en la categoría "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes" del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago sugiere que la entidad tiene un sistema funcional para manejar estas interacciones, pero todavía hay áreas que necesitan mejoras para optimizar la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos.

#### 1. Estructura del Sistema:



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 21 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Existencia de un Sistema Formal: Un puntaje del 70% indica que el Concejo Municipal ha establecido un sistema formal para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Este sistema probablemente incluye procedimientos documentados para recibir, tramitar y resolver estas interacciones.

Proceso de Recepción y Registro: El sistema parece funcionar adecuadamente en términos de recepción y registro de peticiones y quejas, lo que permite a los ciudadanos presentar sus solicitudes de manera organizada y eficiente.

#### 2. Procesamiento y Resolución:

Tiempo de Respuesta: Aunque el sistema está en funcionamiento, es posible que haya desafíos en el tiempo de respuesta. Los tiempos para resolver peticiones, quejas, reclamos y solicitudes podrían no ser siempre los ideales, lo que afecta la percepción de eficiencia del servicio.

Calidad de la Resolución: El puntaje también sugiere que la calidad de la resolución puede variar. Algunos casos podrían ser gestionados de manera efectiva y oportuna, mientras que otros pueden enfrentar demoras o respuestas insatisfactorias.

#### 3. Transparencia y Comunicación:

Comunicación con los Ciudadanos: El sistema podría no garantizar siempre una comunicación clara y continua con los ciudadanos durante el proceso de gestión. La falta de actualizaciones regulares sobre el estado de las peticiones o quejas puede generar frustración entre los ciudadanos.

Información Disponible: La información sobre cómo presentar peticiones, quejas, y reclamos, y el estado de estas solicitudes podría no ser completamente accesible o clara para todos los ciudadanos.

#### 4. Capacitación y Recursos:

Capacitación del Personal: Es posible que el personal encargado de gestionar las peticiones y quejas no esté completamente capacitado en las mejores prácticas para la resolución de conflictos y el manejo de solicitudes. Esto puede impactar la eficacia y la satisfacción del servicio.


Recursos Adecuados: El puntaje del 70% sugiere que los recursos disponibles para la gestión de peticiones y quejas pueden ser insuficientes en algunos aspectos, como personal, tecnología, o procesos estandarizados.

#### 5. Monitoreo y Mejora Continua:

Evaluación del Sistema: Aunque el sistema de gestión de peticiones y quejas está en funcionamiento, puede haber una falta de mecanismos sistemáticos para evaluar y mejorar continuamente el proceso. La retroalimentación de los ciudadanos y las lecciones aprendidas podrían no estar siendo suficientemente integradas en las mejoras del sistema.

Auditoría y Control de Calidad: Puede que no se realicen auditorías periódicas del sistema para asegurar que todos los procesos estén funcionando como se espera y que se estén cumpliendo los estándares de calidad.

#### 6. Recomendaciones:

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 22 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Optimizar los Procesos de Respuesta: Mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la resolución mediante la implementación de procedimientos más eficientes y el uso de tecnología para automatizar y agilizar el manejo de peticiones, quejas y reclamos.

Fortalecer la Comunicación: Asegurar una comunicación más efectiva con los ciudadanos durante todo el proceso. Esto incluye proporcionar actualizaciones regulares sobre el estado de sus solicitudes y ofrecer respuestas claras y completas. Capacitación del Personal: Invertir en la capacitación continua del personal para mejorar sus habilidades en la gestión de conflictos, atención al cliente, y manejo de procesos administrativos relacionados con las peticiones y quejas.

Mejorar la Accesibilidad de Información: Hacer que la información sobre cómo presentar peticiones, quejas y reclamos sea fácilmente accesible y clara para todos los ciudadanos. Esto podría incluir la creación de guías y la simplificación de los procesos.

Implementar Evaluaciones y Auditorías: Establecer un sistema de evaluación continua y auditorías periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar que el sistema de gestión de peticiones y quejas esté funcionando de manera efectiva.

Recursos y Tecnología: Asegurar que se disponga de los recursos y la tecnología necesarios para manejar eficientemente las peticiones, quejas y reclamos. Esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión de casos y herramientas de análisis para identificar patrones y áreas de mejora.


#### 7. Monitoreo y Evaluación:

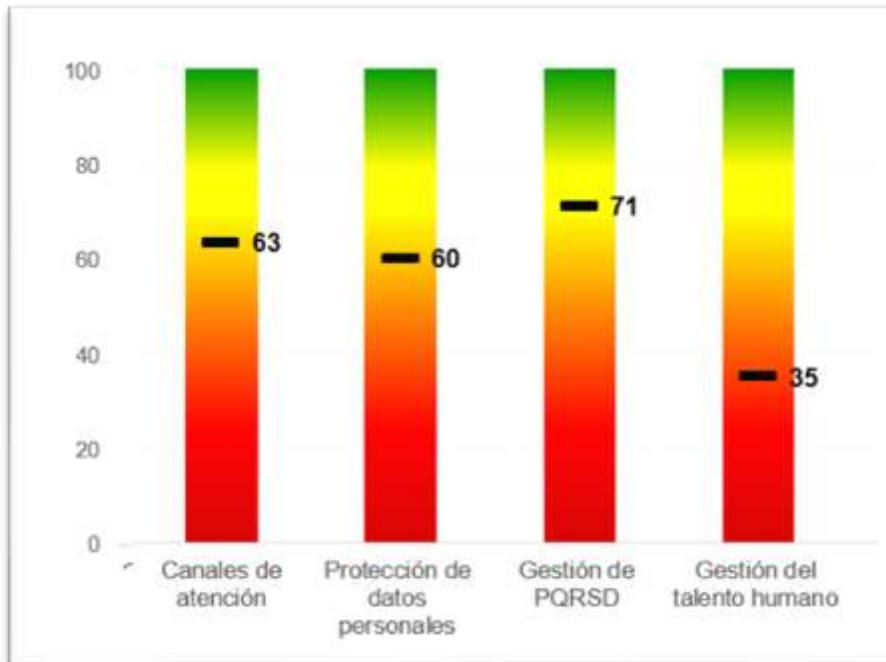
Revisión Periódica: Realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para asegurar que se estén cumpliendo los estándares de calidad y para implementar mejoras basadas en la retroalimentación y los resultados de las auditorías.

Análisis de Datos: Utilizar los datos recopilados a través del sistema de gestión para identificar tendencias y problemas recurrentes, y ajustar los procesos y procedimientos en consecuencia.

En resumen, un resultado del 70% en la categoría "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes" indica que el Concejo Municipal de Cartago ha establecido un sistema funcional para manejar estas interacciones, pero aún hay áreas que requieren atención para mejorar la eficiencia, la calidad del servicio, y la satisfacción de los ciudadanos. Implementar las recomendaciones anteriores puede ayudar a optimizar el sistema y garantizar una mejor gestión de las peticiones y quejas.

#### 4.11 Diagnóstico de la Categoría: "Gestión del Talento Humano"

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 23 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024



El análisis de los resultados en la categoría "Gestión del Talento Humano" del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago revela dos aspectos distintos pero interrelacionados:

**1. Evaluación del Desempeño (0%)**

El resultado del 0% en la evaluación periódica del desempeño de los servidores en relación con el servicio al ciudadano indica una falta total de mecanismos formales para evaluar cómo los empleados manejan el servicio al ciudadano. Esto implica varios problemas y oportunidades de mejora:


**Ausencia de Evaluación:** La ausencia de evaluación periódica puede llevar a que no se identifiquen ni se aborden deficiencias en la calidad del servicio al ciudadano. Sin un sistema de evaluación, es difícil medir la efectividad de los empleados en la prestación de servicios y proporcionar retroalimentación constructiva.

**Impacto en el Rendimiento:** Sin evaluaciones, los servidores públicos pueden no tener una clara comprensión de sus fortalezas y áreas de mejora en relación con el servicio al ciudadano, lo que podría afectar negativamente la calidad del servicio proporcionado.

**Desmotivación y Falta de Incentivos:** La falta de mecanismos de evaluación puede contribuir a la desmotivación del personal, ya que no hay incentivos claros para mejorar el desempeño o reconocer logros sobresalientes.

**Recomendaciones:**

**Implementar un Sistema de Evaluación:** Desarrollar e implementar un sistema de evaluación periódica del desempeño que incluya criterios específicos relacionados con el servicio al ciudadano. Este sistema debe evaluar aspectos como la eficacia en la comunicación con los ciudadanos, la resolución de problemas y la satisfacción del usuario.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 24 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y  EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO  AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

**Establecer Criterios Claros:** Definir claramente los criterios y objetivos de evaluación para asegurar que sean justos y relevantes para la prestación de servicios al ciudadano.

**Capacitación en Evaluación:** Capacitar a los gestores y supervisores en la aplicación de estos mecanismos de evaluación para garantizar una evaluación justa y constructiva.

## 2. Plan Institucional de Capacitación (80%)

El resultado del 80% en la inclusión de la política de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación es positivo y sugiere que la entidad está haciendo un esfuerzo significativo para asegurar que los temas relacionados con el servicio al ciudadano se incluyan en el desarrollo profesional del personal. Sin embargo, aún hay espacio para mejorar en este aspecto:

**Incorporación en el Plan de Capacitación:** La inclusión del 80% de la política de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación indica un enfoque sólido en la capacitación en esta área, lo cual es crucial para mejorar el servicio al ciudadano.

**Áreas de Mejora:** Aunque se ha hecho un buen progreso, el 20% restante sugiere que hay áreas de la política de servicio al ciudadano que podrían no estar suficientemente cubiertas en el plan de capacitación. Asegurarse de que todos los aspectos relevantes de la política estén completamente integrados en la formación es importante para asegurar una cobertura completa.

### Recomendaciones:


**Revisar y Ampliar el Plan de Capacitación:** Asegurar que todos los temas relacionados con la política de servicio al ciudadano estén completamente incluidos en el Plan Institucional de Capacitación. Revisar regularmente el plan para asegurarse de que se mantenga actualizado y relevante.

**Evaluar la Efectividad de la Capacitación:** Implementar mecanismos para evaluar la efectividad de la capacitación en términos de cómo impacta en la calidad del servicio al ciudadano. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, pruebas de conocimientos, o evaluaciones del desempeño antes y después de la capacitación.

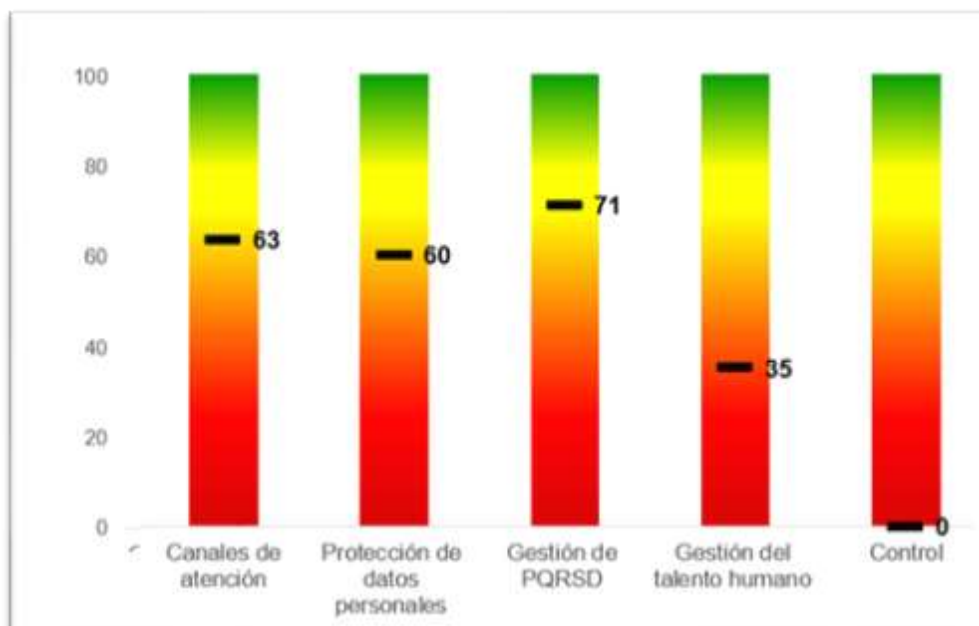
**Actualización Continua:** Actualizar continuamente el Plan Institucional de Capacitación con base en las necesidades emergentes y las nuevas directrices relacionadas con el servicio al ciudadano.

### Conclusión:

El resultado del 0% en la evaluación periódica del desempeño de los servidores en torno al servicio al ciudadano destaca un área crítica que necesita ser abordada para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano. Mientras tanto, el 80% en la inclusión de la política de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación muestra un buen nivel de compromiso con la formación, aunque también sugiere que puede haber espacio para una mayor integración de la política en el desarrollo profesional. Abordar ambas áreas ayudará a fortalecer la capacidad del Concejo Municipal de Cartago para ofrecer un servicio al ciudadano de alta calidad.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 25 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

#### 4.12 Diagnóstico de la Categoría: “Control”



Los resultados del 0% en las dos dimensiones de la categoría de Control indican una falta total de mecanismos para asegurar el cumplimiento de las normas legales en la prestación de servicios al ciudadano y la falta de informes sobre este cumplimiento. A continuación se detallan las implicaciones de estos resultados y las recomendaciones correspondientes:

##### 1. Vigilancia de la Atención al Ciudadano (0%)

Implicaciones:


**Falta de Supervisión:** El resultado del 0% sugiere que no existe un mecanismo formal o efectivo para que la Oficina de Control Interno vigile y asegure que la dependencia de servicio al ciudadano cumpla con las normas legales vigentes. Esto puede llevar a inconsistencias en la prestación del servicio y a incumplimientos normativos.

**Riesgo de Incumplimiento:** La ausencia de vigilancia puede aumentar el riesgo de incumplimiento de normativas legales y regulaciones relacionadas con la atención al ciudadano, lo que podría tener consecuencias legales y reputacionales para la entidad.

Recomendaciones:

**Establecer Mecanismos de Vigilancia:** Implementar mecanismos de control que permitan a la Oficina de Control Interno vigilar de manera efectiva el cumplimiento de las normas legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano. Esto puede incluir auditorías internas, revisiones de procesos y controles regulares.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 26 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y  EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO  AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Desarrollar Protocolos de Supervisión: Crear protocolos y procedimientos claros para la supervisión de la atención al ciudadano, asegurando que estos incluyan aspectos relacionados con el cumplimiento de las normativas legales vigentes.

## 2. Informes Semestrales sobre Cumplimiento Legal (0%)

Implicaciones:

Ausencia de Reportes: El 0% en la elaboración de informes semestrales sobre el cumplimiento de las obligaciones legales indica que la Oficina de Control Interno no está generando reportes regulares sobre el estado de cumplimiento legal de la dependencia de servicio al ciudadano.

Falta de Transparencia y Rendición de Cuentas: La falta de informes puede dificultar la transparencia y la rendición de cuentas, ya que no se proporciona una evaluación formal del cumplimiento legal de la dependencia.

Recomendaciones:

Implementar Informes Regulares: Establecer la práctica de generar informes semestrales sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano. Estos informes deben incluir análisis detallados y recomendaciones para mejorar el cumplimiento.

Documentar y Comunicar Resultados: Asegurarse de que los resultados de estos informes sean documentados y comunicados a las partes interesadas relevantes dentro de la entidad. Esto puede incluir a los responsables de la dependencia de servicio al ciudadano y a otros niveles de la administración.

### Resumen y Acciones Prioritarias

Implementar Mecanismos de Control:

Desarrollar y poner en marcha mecanismos para que la Oficina de Control Interno pueda vigilar el cumplimiento de las normas legales en la prestación de servicios al ciudadano.

Desarrollar Protocolos de Supervisión:

Crear y establecer protocolos de supervisión que incluyan la revisión y auditoría de las prácticas de atención al ciudadano para asegurar el cumplimiento normativo.

Establecer Informes Semestrales:


Implementar un sistema para la generación de informes semestrales que analicen el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.

Asegurar la Comunicación y Documentación:

Documentar los hallazgos de los informes y asegurar que sean comunicados adecuadamente a todas las partes relevantes para facilitar la mejora continua y la rendición de cuentas.

Capacitación y Sensibilización:



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b> <b>Nit: 900.215.967-5</b>	Página 27 de 27 CODIGO: PC.FO.002
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACION DE LA POLITICA SERVICIO          AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Capacitar al personal de la Oficina de Control Interno y a los responsables de la dependencia de servicio al ciudadano sobre la importancia del cumplimiento normativo y las mejores prácticas en la supervisión y reporte de cumplimiento legal. Estas acciones permitirán fortalecer el control interno en la prestación de servicios al ciudadano, garantizar el cumplimiento de las normativas legales y mejorar la transparencia y rendición de cuentas en el Concejo Municipal de Cartago.