



INFORME DE AVANCES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

MIPG 2020

Para el segundo semestre de 2020 la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno realizaron un análisis al Modelo Integrado de Planeación y Gestión basados en los resultados de la medición de desempeño institucional 2019, se revisaron las recomendaciones de las políticas de gestión y se presentaron los avances o acciones de mejora que se han tenido frente a las mismas.

En la Tercera Dimensión “Gestión Con Valores Para Resultados” se encuentra la Política de Servicio al ciudadano la cual pretende facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales, dentro de los principios de igualdad, moralidad, economía, imparcialidad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano; a partir de un análisis integral desde dos áreas de intervención denominadas: *ventanilla hacia dentro* y *ventanilla hacia afuera*, donde se tienen en cuenta aspectos como:

Talento humano: pues son los servidores quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos.

Procesos y procedimientos: documentación que precise y estandarice la actuación de la entidad en su interacción con el ciudadano.

Arreglos institucionales: promoviendo la adopción de políticas planes y acuerdos que faciliten la implementación de estrategias para asegurar que los servicios sean entregados de manera eficiente y oportuna.

Cobertura: fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los grupos de interés.

Cumplimiento de expectativas: conocimiento de las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor.

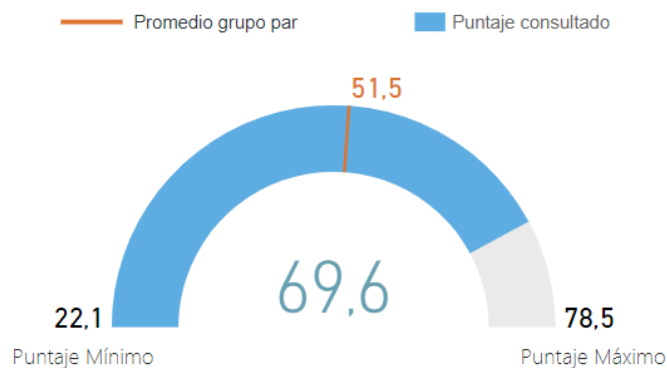
Certidumbre: asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.



SERVICIO AL CIUDADANO

Una vez revisado el informe del FURAG 2019 en la página web del DAFP, el resultado de esta Dimensión y Política fue de 69.6 puntos por encima del promedio del grupo par que fue de 51.5

Servicio al Ciudadano



Teniendo en cuenta las recomendaciones presentadas en el Formulario Único Reportes de Avances de la Gestión FURAG en la Política de Servicio al Ciudadano, la Empresa Municipal de Renovación Urbana:

- Elaboró el Plan de Gestión de Derechos Humanos de la EMRU EIC, que se encuentra desempeñando un rol transformador en la responsabilidad en materia de los Derechos Humanos que pase de ser más que un compromiso de responsabilidad social empresarial, hacia un compromiso de transformación del entorno, del territorio para el desarrollo sostenible, y un mayor acercamiento hacia los grupos de interés y la comunidad que fortalezca la institucionalidad.
- Administra y actualiza permanentemente la información que brinda al ciudadano a través de la página web, para mantener y mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor.



NIT: 805.024.523-4

- A raíz de la emergencia sanitaria vivida a nivel mundial se han reforzado herramientas remotas que proporcionen una comunicación en doble vía con la comunidad, como el fortalecimiento de la página web, redes sociales (Instagram Facebook, twitter) y WhatsApp.
- Realizó mesas de trabajo con la comunidad dando a conocer el fortalecimiento de los diferentes canales de comunicación.
- Elaboró el procedimiento PR-GD-01 Recepción, Radicación, Trámite y Salida de Correspondencia y los Formatos FO-GA-57 Documentos de Entrada; FO-GA-58 Documentos de Salida.
- Capacitó a los servidores en el tema de Recepción, Radicación, Trámite y Salida de Correspondencia, el cual permita tener una organización en la documentación y prestar un mejor servicio al ciudadano.
- Cuenta con los procedimientos PR-GA-22 Guía Práctica de Accesibilidad al Espacio Físico Laboral y PR-GA-23 Guía Práctica de Servicio Incluyente con el Ciudadano; se debe seguir trabajando en la apropiación de estos procedimientos.
- La sede del CISO Centro de Inclusión Social y Oportunidades con facilitadores comunitarios atiende a la comunidad del sector para saciar los requerimientos y necesidades mejorando la calidad de vida.
- Se deben seguir realizando capacitaciones a los funcionarios en temas del servicio al ciudadano, para tener un recurso humano cualificado, con las competencias necesarias para desarrollar y ejercer sus funciones.
- A partir que no se cumplen con tantos ítems que exige la política, es necesario introducir estos requerimientos en el plan de acción de la entidad, para poder empezar a establecer unas líneas estratégicas que ayuden a incluir a las personas con diferentes tipos de discapacidad y poder ofrecer un servicio que abarque el mayor número de ciudadanos.