

**IMEBU**  
Instituto Municipal de Empleo y  
Fomento Empresarial

E-GED-DT18

MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	22/04/2021	Emisión inicial del documento.

COPIA CONTROLADA

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices impartidas por el gobierno nacional en materia de eficiencia en la prestación del servicio a la comunidad y en especial a las consignadas en el CONPES 3785 que define la "política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano", en el presente documento se describen los mecanismos y canales con los que dispone el instituto para atender las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de la comunidad.

Vale la pena aclarar que la política nacional de eficiencia administrativa tiene como objetivo: "mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos para ello diseño el Modelo de gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano en cual busca el fortalecimiento de las capacidades institucionales, técnicas, operativas, la mejora de los procesos y procedimientos para garantizar que la prestación de servicios y la información presentada a la ciudadanía cumpla los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y claridad.

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al ciudadano define tres áreas de trabajo las cuales se definen a continuación:

- Mejora en los arreglos institucionales.
- Efectivamente e innovación en los procesos y procedimiento internos.
- Compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia.

Gráfica 1. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano



• Efectividad • Colaboración • Información / servicios compartidos Fuente: CONPES 3785.



<b>IMEBU</b> <small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>	
	<b>MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Emisión: 22/04/2021 Código: E-GED-DT18 Página: 3 de 7 Versión: 01
<b>GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		

### Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano en el IMEBU

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos, Función Pública ha implementado el modelo de servicio al ciudadano y adopta estrategias para su continua mejora, el referido modelo agrupa de manera integral, los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, en cada uno de sus componentes, a saber:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

Gráfica 2. Componentes gestión del servicio al ciudadano





<b>IMEBU</b> <small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>								
	<b>MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<table border="1"> <tr> <td>Emisión:</td> <td>22/04/2021</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>E-GED-DT18</td> </tr> <tr> <td>Página:</td> <td>4 de 7</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Emisión:	22/04/2021	Código:	E-GED-DT18	Página:	4 de 7	Versión:
Emisión:	22/04/2021								
Código:	E-GED-DT18								
Página:	4 de 7								
Versión:	01								
<b>ESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>									


## 1. Direccionamiento Estratégico

Dentro del Direccionamiento Estratégico de la Entidad, se da relevancia al tema de servicio al ciudadano al interior del instituto, materializado en las acciones descritas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y la delegación del responsable de la oficina de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción. Dentro de las estrategias diseñadas para el año 2021 y la implementación de las diferentes actividades. Se priorizó el fortalecimiento del primer nivel de servicios que se brinda a través de la oficina de atención al ciudadano, socializando las rutas para la atención al ciudadano diseñadas y la retroalimentación de la calidad de los servicios prestados.

Respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones que se reciben en el instituto permanentemente, se estableció una ruta administrativa con responsables y tiempo, para dar oportuno trámite a las peticiones recibidas; esta ruta es monitoreada por el responsable de atención e informa a la Dirección General, si la ruta no se cumple a cabalidad. Adicional a lo anterior de manera semestral la oficina de Atención al Ciudadano, presenta a la Alta dirección un informe, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de PQRSD gestionadas en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestación de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo del Instituto y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Instituto.

Asignadas a las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, en forma trimestral el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, presente a la Alta Dirección un informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de requerimientos gestionados en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.



	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>								
	<b>MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<table border="1"> <tr> <td>Emisión:</td> <td>22/04//2021</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>E-GED-DT18</td> </tr> <tr> <td>Página:</td> <td>5 de 7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Versión: 01</td> </tr> </table>	Emisión:	22/04//2021	Código:	E-GED-DT18	Página:	5 de 7	Versión: 01
Emisión:	22/04//2021								
Código:	E-GED-DT18								
Página:	5 de 7								
Versión: 01									
<b>ESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>									

## 2. Mejora continua de Procesos y procedimientos

El Instituto durante el año 2020 realizo actualización de los macroprocesos y los procedimientos alineados a la norma ISO GP 1000 e ISO 9001, durante la vigencia 2021 y de acuerdo a lo establecido en el decreto 1499 de 2017, capítulo 3 "Modelo Integrado de Planeación y Gestión", se actualizaron las políticas de gestión y de desempeño institucional para mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

De igual forma, se encuentra adoptado el procedimiento para la atención al ciudadano mediante acto administrativo, el cual tiene por objeto "establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos interpuestos ante el instituto, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, preservar la ética del instituto, dar cumplimiento a las disposiciones legales y a la vez fomentar el mejoramiento continuo de la institución mediante la retroalimentación del usuario".

Dicho procedimiento se estableció para dar cumplimiento a la ley 1755, y en el se establecen las condiciones y los medios para presentar y dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los ciudadanos, para mayor información puede consultar el procedimiento en el siguiente link: <https://imebu.gov.co/web4/atencion-al-ciudadano/>. A su vez, el instituto dispuso un espacio virtual en el cual los ciudadanos pueden radicar y realizar seguimiento a las PQRS, dicho espacio se encuentra disponible en el siguiente link: <https://imebu.gov.co/web4/atencion-virtual-al-ciudadano/>.

## 3. Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos

Con el propósito de prestar un servicio eficiente para la comunidad en general, el Instituto dentro de su plan de Capacitación para la vigencia 2021 incluyo un serie de actividades encaminadas en formar a los servidores públicos en servicio al ciudadano, entre ellas se encuentran: el programa de inducción, el programa de reinducción y capacitaciones en el código de ética y buen gobierno, de igual forma el instituto realizará una capacitación a los funcionarios en temas de atención al cliente.

También a través de la carta de trato digno (la cual se puede consultar en el siguiente link: <https://imebu.gov.co/web4/servicio-ciudadano/trato-digno.pdf>.) el instituto ratifica el compromiso que tiene con "la transparencia y el respeto", razón por la cual en ella se garantiza el respeto a los derechos que tiene cualquier ciudadano a presentar y monitorear el tramite de los Derechos de Petición radicados, a conocer la información que repose en los registros y archivos del



<b>IMEBU</b> <small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>								
	<b>MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<table border="1"> <tr> <td>Emisión:</td> <td>22/04//2021</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>E-GED-DT18</td> </tr> <tr> <td>Página:</td> <td>6 de 7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Versión: 01</td> </tr> </table>	Emisión:	22/04//2021	Código:	E-GED-DT18	Página:	6 de 7	Versión: 01
Emisión:	22/04//2021								
Código:	E-GED-DT18								
Página:	6 de 7								
Versión: 01									
<b>CIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>									

instituto, a ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de las personas, a acatar la constitución y las leyes, entre otros.

#### 4. Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.

Para la atención a la ciudadanía por parte del Instituto a nivel presencial, se cuenta con instalaciones en la Calle 48 No 28 – 40 piso 2. Edificio C-Emprende, en el horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm.

A nivel virtual, el Instituto pone al servicio de la ciudadanía un espacio para la presentación y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias el cual esta disponible en el siguiente Link: <https://imebu.gov.co/web4/atencion-virtual-al-ciudadano/>, también a través de sus cuentas oficiales en Facebook (Facebook.com/imebuoficial), Twitter (@imebu) e Instagram (imebu\_), los ciudadanos pueden estar informados de la gestión institucional.

#### 5. Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados:

Con el propósito de medir la percepción ciudadana frente al servicio prestado, tomar medidas correctivas para brindar una atención eficiente y garantizar que los ciudadanos se encuentren satisfechos con los servicios prestados, todo ciudadano podrá diligenciar la encuesta de satisfacción para calificar la atención recibida, en la cual puede medir en una escala de Deficiente a Excelente los siguientes ítems: atención oportuna, trato recibido por parte de los funcionarios públicos, precisión y la claridad en la información recibida, calidad de las instalaciones de atención y calidad de la oferta institucional.

**IMEBU**

Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial

IÓN PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICAINSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL  
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Emisión: 22/04/2021

Código: E-GED-DT18

Página: 7 de 7

Versión: 01

## 6. Información confiable

Con el propósito de suministrar a la ciudadanía información confiable, en la página web del Instituto (<https://imebu.gov.co/web4ini/>) los ciudadanos interesados en conocer más sobre los servicios prestados, pueden consultar información sobre los programas, proyectos la gestión institucional y la ejecución presupuestal.

↓  
**JOSE LUIS HERNÁNDEZ JAIMES**  
Director General.

COPIA CONTROLADA