

# *Boletín Informativo para Funcionarios y Contratistas de la Gobernación del Huila...*

## “Servicio al Ciudadano en el marco del COVID-19.”

Invitación a nuestra Entidad y Servidores Públicos a crear las condiciones adecuadas que garanticen la vinculación de la Ciudadanía en la Gestión Pública teniendo en cuenta la situación actual para convertirla en una oportunidad que fortalezca los lazos de confianza entre el Estado y los Ciudadanos.



# POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIO AL CIUDADANO EN TIEMPOS DE COVID-19

¿Por qué hablar de mejora de servicio al ciudadano y simplificación de trámites en tiempo de COVID-19?



El servicio al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado y los trámites son el mecanismo a través de los cuales los ciudadanos acceden a sus derechos

En el marco del COVID-19, las entidades deben garantizar la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil, sencilla y permitiendo el uso de canales electrónicos, dado que los mecanismos presenciales son restringidos.

Acelerar la implementación de las políticas que buscan mejorar el servicio al ciudadano, simplificar y automatizar los trámites; de modo que el Estado pueda mitigar los efectos negativos que la pandemia pueda traer y así continuar garantizando los derechos de los Ciudadanos.

*¿Qué elementos debo  
revisar para garantizar el  
cumplimiento de las  
metas planeadas?  
¿Debería reformular mi  
planeación para ser más  
efectivo en la entrega de  
bienes y servicios del  
Estado?*



Plan de Acción Anual

Plan de Desarrollo  
Departamental

Plan de Desarrollo  
**HUILA CRECE**  
**2020 - 2023**  
Ordenanza 020 de 2020

Plan Anticorrupción y de Atención al  
Ciudadano, en los componentes de  
mejora de servicio al ciudadano y  
racionalización de trámites

# Caracterización de grupos de valor...

1. Identifique los grupos de valor que han interactuado con la entidad y los que no.
2. Para aquellos con los cuales no ha interactuado, identifique si cuenta con información suficiente sobre su capacidad de acceso a medios virtuales.
3. Identifique las necesidades de información sobre sus grupos de valor e indague qué entidades tienen estos datos y pueden brindárselos.
4. Revise la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor con los que interactúa para atender trámites y peticiones .

**¿Conoce quiénes son sus usuarios y cuál es la mejor forma de llegar a ellos en esta coyuntura?**





# Caracterización de grupos de valor...

5. Efectúe alianzas con entidades como el DANE, DNP, DPS, MinHacienda para compartir información sobre bases de datos que le permitan fortalecer sus ejercicios de caracterización y adecuación de la oferta institucional a las necesidades de sus grupos de valor.
6. Utilice encuestas telefónicas y virtuales para actualizar la información de caracterización de sus grupos de valor
7. Aproveche la apertura de nuevos canales para profundizar en la caracterización de los grupos de valor.

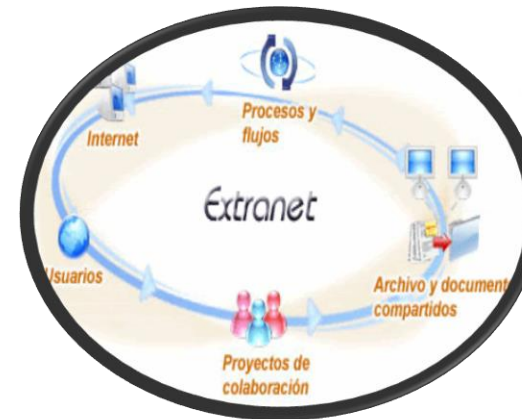
**¿Conoce quiénes son sus usuarios y cuál es la mejor forma de llegar a ellos en esta coyuntura?**



# Algunos de los Canales presentes actualmente para el acceso a trámites y servicios .

## Canales de atención

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones.
- Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- Directorio de funcionarios SIGEP
- Notificaciones Judiciales
- Carta de trato digno
- Política Tratamiento Datos Gobhuila



## Trámites y Servicios

- [Enlace web Sí Virtual - Gobernación del Huila](#)
- [Enlace web SUIT - Gobernación del Huila](#)
- [Trámites ante la Secretaria de Hacienda](#)
- [Trámites ante la Secretaria de Salud por prestación de Servicios](#)
- [Trámites ante la Secretaria de Salud por salud pública](#)
- [Trámites ante la Secretaria de Gobierno](#)

## PQRSDF

[Compartir](#) [Buscar](#)

Apreciado ciudadano:

Le damos la bienvenida a este espacio en el que usted podrá realizar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias. Le invitamos a seleccionar el modo con el que desea radicar su solicitud:



Registre su solicitud



Registre su solicitud anónima

[CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD](#)



GOBERNACIÓN DEL HUILA  
Luis Enrique Dussán López  
GOBERNADOR



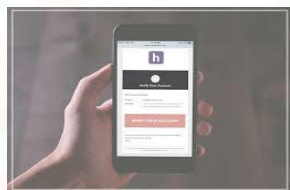
# Canales implementados para el mejoramiento en el acceso a trámites y servicios para garantizar los Derechos de los Ciudadanos

¿Qué acciones de mejora se deben tener en cuenta, en materia de canales de atención, para facilitarle a la ciudadanía el acceso trámites y atender sus requerimientos?



Revisar si los aplicativos y formularios electrónicos están funcionando adecuadamente.

Mantener habilitado el botón de pago para evitar desplazamiento de los Ciudadanos



Enviar mensajes de confirmación respecto a la recepción de comunicaciones

Garantizar poder hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites



GOBERNACIÓN DEL HUILA  
Luis Enrique Dussán López  
GOBERNADOR



## Canales a implementar para el mejoramiento en el acceso a trámites y servicios

## Establecer mecanismos de interoperabilidad con otras entidades para compartir información



## Garantizar la accesibilidad web de los canales virtuales



**Implementar al menos las herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece el Ministerio TIC como el software lector de pantalla y el centro de relevo**



GOBERNACIÓN DEL HUILA  
Luis Enrique Dussán López  
GOBERNADOR





# Divulgación y difusión de los canales utilizados para atender requerimientos Ciudadanos y gestionar trámites

☐ Revise el plan y las estrategias de comunicación relacionadas con trámites y Prestación del Servicio al Ciudadano e identifique aquello que la coyuntura no le permite llevar a cabo como:

- Atención presencial
- Encuentros masivos
- Lanzamientos presenciales

☐ Incluya en el plan y estrategias de comunicaciones las actividades específicas relacionadas con la divulgación de los ajustes en la oferta institucional o los nuevos canales habilitados.

☐ Garantice que sus grupos de valor estén al tanto de los cambios en las condiciones de prestación de los trámites, los horarios de atención, cambios en tarifas y canales habilitados para el relacionamiento con ellos.



# Garantía de los Derechos Ciudadanos en tiempos de COVID-19

¿Cuál es la finalidad del Decreto 491 del 2020 y qué implicaciones tiene frente a la prestación de los Servicios al Ciudadano?

Normatividad relacionada	Aspectos para tener en cuenta
<b>Decreto 491 de 2020</b>	Establece medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas

**Control Interno,  
comprometidos con una  
gestión pública más eficiente**



**Boletín informativo Oficina de Control Interno de Gestión.  
09 de julio de 2020**