

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	CIUDADANO INCÓGNITO			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
12-dic-2022	01	RC-P-002	1 de 5	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de ciudadano incógnito para evaluar la calidad de trámites y servicios prestados a la ciudadanía por parte de la Alcaldía de Pasto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las dependencias que presten orientación a la ciudadanía en trámites y servicios; inicia con la identificación del trámite o servicio donde se aplicará la estrategia de ciudadano incógnito y termina con la presentación del informe final al comité institucional de gestión y desempeño y al grupo de trabajo de la política de servicio al ciudadano de MIPG.

3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este procedimiento, es el Secretario General con el apoyo del profesional que lidera la Unidad de Atención al Ciudadano.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 489 de 1998. "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Ley 734 de 2002 "Código Disciplinario Único".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	CIUDADANO INCÓGNITO			
	FECHA 12-dic-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-P-002	PÁGINA 2 de 5

- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Ley 2195 de 2022. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así...(), PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación.

5. DEFINICIONES

- Ciudadano Incógnito: es un método utilizado por las entidades para saber si sus trámites y servicios son de calidad para la ciudadanía.
- Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.
- OPA – Otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano: son otros procedimientos que se presta a la ciudadanía que no se encuentran clasificados como trámites o como otros procesos administrativos de cara al ciudadano(OPAS). Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- Canal de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

6. GENERALIDADES / POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Quien va a ser el cliente oculto

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	CIUDADANO INCÓGNITO			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
12-dic-2022	01	RC-P-002	3 de 5	

Las actividades de cliente oculto deben ser dadas a conocer previamente al personal de nivel directivo a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la dependencia donde se aplique el estudio.

Las personas que ejecuten la actividad de cliente oculto deberán estar vinculadas a la administración y deberán ser entrenadas previamente buscando en todo momento mantener la reserva de la ejecución del procedimiento y de la información capturada.

El ejercicio de cliente oculto se realizará únicamente con fines de identificar falencias y proponer mejoras en relación con la experiencia de la ciudadanía con la atención que recibe en las diferentes dependencias de la entidad, será valido usar este método para identificar situaciones contrarias a la norma, sin embargo el material recolectado no podrá revelar la identidad de los participantes, así mismo el material recolectado será reservado y deberá garantizarse su debido manejo documental.

La persona que realice la actividad de cliente oculto no podrá revelar en ningún momento su identidad, en caso de presentarse una situación donde se ponga en evidencia su trabajo deberá ponerse en contacto con su superior inmediato.

En la realización de las actividades de cliente oculto se autoriza la utilización de medios tecnológicos que permitan capturar audio o video como cámaras, micrófonos u otros tipo de herramientas ocultas con las cuales se capture material audiovisual de las diferentes situaciones que se quieren evidenciar, exclusivamente sobre la experiencia de atención a la ciudadanía; el material deberá garantizar la confidencialidad de las personas que hayan sido grabadas (imagen y audio) incluyendo al ciudadano incógnito y no podrá ser utilizado con fines diferentes a los establecidos en este procedimiento.

7. CONTENIDO

ACTIVIDAD	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
Identificar el trámite o servicio a estudiar, dependiendo de la priorización previa que haya realizado la UAC basado en necesidades de mejora en el	Identificar el trámite o servicio a estudiar	Profesional Universitario UAC	Instrumento de análisis



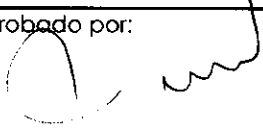
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	CIUDADANO INCÓGNITO			
	FECHA 12-dic-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-P-002	PÁGINA 4 de 5

ACTIVIDAD	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
servicio.			
Diseñar ficha de estudio, dependiendo del trámite o servicio objetivo se ajusta el o los instrumentos a aplicar		Profesional Universitario UAC	Ficha de estudio Cronograma Listas de asignación
Preparar ciudadanos incógnitos, se da a conocer trámite o servicio objeto del estudio, ficha e instrumentos a aplicar, se dan recomendaciones operativas		Profesional Universitario UAC	Lista de asistencia Listas de entrega de material documental y técnico
Desarrollar levantamiento de información, los ciudadanos incógnitos ejecutan la visita y hacen el levantamiento de la información	Desarrollo ciudadano incógnito	Profesional Universitario UAC	Listas de chequeo Registros audiovisuales Informes de experiencia de usuario
Revisión de evidencias y análisis de información, se consolida información se procesa y analiza para generar informe y conclusiones del estudio	Generación informe de la experiencia ciudadana	Profesional Universitario UAC	Informe de la experiencia ciudadana
Divulgar información, se da a conocer estudio con la dependencia involucrada, se pone a consideración de la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para determinar si aplica para socializar en esta instancia	Dar a conocer a la alta dirección	Profesional Universitario UAC	Presentación de la experiencia incluyendo conclusiones y recomendaciones

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	CIUDADANO INCÓGNITO			
	FECHA 12-dic-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-P-002	PÁGINA 5 de 5

8. CONTROL DE CAMBIOS

N° Revisión	Descripción de la Modificación	Fecha de Aprobación	Versión Actualizada

Elaborado por:  LUÍS CARLOS CISNEROS Contratista - UAC	Revisado Por:  MARTA ADELA MARTÍNEZ PATIÑO Profesional Universitario - UAC	Aprobado por:  ORLANDO CHAVES BRAVO Líder proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
---	---	--