



INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

Programa para la
promoción de espacios de
sensibilización
en la cultura de servicio de Inviás

Subdirección de Gestión Humana y el
Grupo de Atención y Relacionamiento
con el Ciudadano
2022

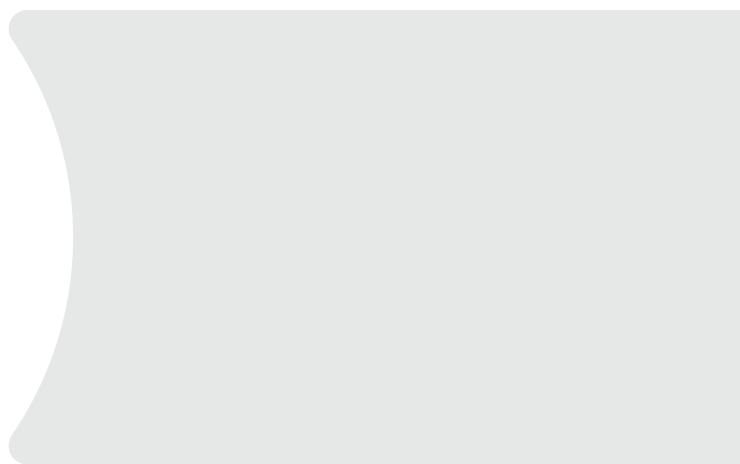


**Bienestar y
Seguridad y Salud**
en el trabajo

Con el fin de avanzar en la ejecución de la meta que requiere “Diseñar e implementar un programa para promover espacios de sensibilización en la cultura del servicio en Invías” del Plan Táctico Institucional, la Subdirección de Gestión Humana, en articulación con el Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano, pretende fortalecer el servicio al ciudadano y optimizar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los funcionarios en el desempeño de su labor y contribuir así a los resultados institucionales para el cumplimiento de los principios de la función administrativa. Para ello, ha programado actividades como los planes de bienestar, incentivos y capacitaciones que fortalezcan los valores que generan como resultado una cultura de servicio que tiene como eje central el usuario y/o grupos de valor.

La cultura del servicio se define como la forma de pensar, sentir y hacer en la entidad a raíz de las expectativas de los grupos de valor. Es una forma de mostrar sensibilidad por las necesidades de los usuarios y ser capaces de satisfacerlas dentro de los términos así establecidos en las normas que lo regulan.





Objetivo General

Promover espacios de sensibilización para la cultura del servicio en Invías a través de la ejecución de los planes de capacitación y bienestar social y, en articulación con el trabajo del Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano, consolidar así una cultura ética y transparente en los funcionarios, para fortalecer el servicio al usuario y grupos de valor, con lo cual se facilite el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios que presta nuestra entidad.

Objetivos Específicos

- › Contribuir a mejorar la atención y la calidad del servicio a la ciudadanía.
- › Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos con respecto a las actividades de Invías.
- › Consolidar una cultura de actuación ética y transparente en los funcionarios del Invías.

Diseño del Programa

El programa para la promoción de espacios de sensibilización en la cultura de servicio de Invías se ha diseñado a través de la articulación con los planes de bienestar social y capacitación de la entidad, mediante los cuales se proyectan actividades que impactan de manera directa o indirecta en la sensibilización de la cultura de servicio.

El programa está conformado por los siguientes ejes y líneas de acción:

› **Integridad, ética y valores en el servicio:**

Líneas de acción: Reconocer conductas y comportamientos éticos deseados.

Promover la calidad de los servicios en el marco de los principios, valores y normas de integridad del servicio público.



› **Fortalecimiento de competencias con relación al servicio:**

Líneas de acción: Plan de capacitación para cada vigencia según la identificación de necesidades.



Desarrollo del Programa

El programa para la promoción de espacios de sensibilización en la cultura de servicio de Invías se desarrollará de acuerdo con los ejes, programas, actividades y fechas establecidas a continuación.

Eje	Programa	Actividad	Objetivo	Responsable	Fecha
Integridad, ética y valores en el servicio	Plan de Bienestar Social	Realizar actividades de sensibilización y vivencia diaria de cada uno de los valores institucionales a través de actividades del programa Transformando Vidas	Fortalecer conductas comportamentales que fomentan la cultura de la integridad		Programación mensual de las actividades como parte del Programa de Bienestar de la entidad
Fortalecimiento de competencias para la atención al ciudadano	Plan Institucional de Capacitación	Capacitación en Modelo de Servicio al Ciudadano, proceso de atención y relacionamiento ciudadano	Fortalecer las competencias de los funcionarios	Subdirección de Gestión Humana	Segundo semestre de 2022
		Modelo de Servicio al Ciudadano y responsabilidad disciplinaria 2022	Contribuir a una cultura de servicio que reconozca los derechos y deberes en el marco de la responsabilidad disciplinaria. Mesas de trabajo en atención oportuna de solicitudes de PQRD recibidas a través de los canales de atención con que cuenta el Invías actualmente		
Integridad, ética y valores en el servicio		Curso de Código de Integridad y valores del servidor público	Contribuir a través de la formación en integridad a fortalecer la cultura de servicio		Segundo semestre de 2022
Fortalecimiento de competencias para la atención al ciudadano	Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano	Capacitación y mesas de trabajo en atención oportuna de solicitudes de PQRD recibidas a través de los canales de atención con que cuenta el Invías actualmente	Fortalecer las competencias de los funcionarios, para dar respuesta oportuna de las PQRD a los grupos de valor	Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano	Programación segundo semestre de acuerdo con los índices de efectividad en la respuesta de PQRD

Incentivos especiales para atención al ciudadano

En el marco del fortalecimiento de la gestión pública, la Gestión de Talento Humano del Invías se propone contribuir de manera significativa al mejoramiento continuo, a través de la adquisición y puesta en marcha de actividades para promover espacios de sensibilización del servicio al ciudadano. Con la articulación de la subdirección de Gestión Humana y el Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano, se pretende fomentar una cultura de servicio que transforme y sea reconocida por su cercanía con la ciudadanía y la capacidad de brindar repuestas bajo los protocolos de servicio basada en valores y competencias acordes con la capacidad de la entidad.

De esta manera, el Programa para la Promoción de Espacios de Sensibilización en la Cultura de Servicio de Invías será una estrategia de empoderamiento de la cultura de servicio que, mediante la comprensión de este proceso, permita la interiorización y fortalecimiento de competencias y valores que contribuyan a las mejoras institucionales desde la participación de servidores y grupos de valor.

Para lograr este cometido, se plantea una estrategia de incentivos dirigido a los servidores públicos del Invías mediante la cual se reconocerá, a través de estímulos no pecuniarios y/o pecuniarios, la participación de estos en las actividades propias establecidas en este programa, materializada en propuestas de innovación de los procesos y procedimientos de la entidad.

En la práctica, estas actividades propiciarán la evolución en la gestión del conocimiento y aportarán a la mejora de los niveles de integridad, eficiencia y efectividad en el servicio como parte del quehacer de la entidad.



Estímulos no pecuniarios

Estos reconocimientos en especie podrán ser:

- › Reconocimiento en medios de comunicación interna (intranet y página web).
- › Publicación de experiencias innovadoras en el servicio al ciudadano, en medios de comunicación local, nacional o internacional cuando sean realizadas.
- › Reconocimientos públicos a la participación y cambio de comportamientos o adquisición de nuevos modelos de servicios recibidos a través del programa. Se hará entrega de una medalla, escudo o diploma.

Estímulos pecuniarios

Se entregará un bono de servicios de la caja de compensación al personal de planta que pertenece al Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano, para motivar el desempeño y la gestión en el cumplimiento de las actividades propias de este proceso.

Adicionalmente, se gestionará con los jefes de dependencia la viabilidad de autorizar el descanso de 1 día laboral en los 3 meses siguientes a los servidores que se hayan identificado como merecedores de este reconocimiento, para lo cual se establecerán las condiciones de selección de los mismos a través de los medios de comunicación interna que para ello sean autorizados.



INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS