



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
Anapoima – La Mesa



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
Anapoima – La Mesa.

Política de servicio al ciudadano ERAT

La Mesa, 2023

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José
Celular PQR 3142807615
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

Dimensión: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Política Corporativa: SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 01

FECHA DE APROBACIÓN	APROBADO POR	VERSION
15 DE Marzo del 2023	Comité Institucional de gestión del desempeño 01 de 2023	01

DESCRIPCIÓN

En La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., estamos comprometidos con brindar un óptimo servicio en la atención a nuestros grupos de valor a través de los canales de comunicación que se tienen actualmente establecidos, con el fin de permitir que tengan acceso, oportuno y de calidad a sus derechos, promoviendo siempre el cumplimiento de sus deberes, para así lograr un mejoramiento continuo en todos nuestros procesos que nos lleve a satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

JUSTIFICACION

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., adopta la política de servicio al ciudadano con el fin de promover el dialogo efectivo con todos los grupos de valor, garantizar sus derechos promover sus deberes y dar una orientación a la generación de valor público en cumplimiento a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión Gestión con Valores para Resultados.

ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la entidad que se encuentren relacionados con el servicio al ciudadano y para garantizar su efectividad deberá trabajar de manera articulada con todas las políticas de gestión y desempeño especialmente con las políticas que fortalecen la relación estado ciudadano, las cuales son: Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Participación ciudadana en la gestión pública.

DIRECTRICES MIPG

Las directrices de esta política se encuentran enmarcadas en:

Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 4 –2021 Capítulo III - Artículo 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano. “ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO”

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

La política de servicio al ciudadano es transversal a todas las áreas de la entidad motivo por el cual



Fuente: Función Pública - 2020



Departamento Nacional De Planeación y el Departamento Administrativo De La Función Pública actualizaron los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano dando un enfoque desde cada una de las dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En primera media se recomienda desde el área de Direccionamiento estratégico y planeación tener en cuenta los siguientes aspectos:

Teniendo en cuenta la perspectiva de cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se presentan a continuación los principales lineamientos a tener en cuenta en la implementación de la política pública de Servicio al ciudadano:

Fase	Aspectos	Producto esperado
Direccionamiento estratégico y planeación	Es el conocimiento de las características y necesidades de la población un elemento fundamental para que la gestión institucional logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas	Caracterización de ciudadanos Caracterización de usuarios Caracterización grupos de valor
	Es importante para la implementación de una política de servicio al ciudadano contar con los recursos que deberá disponer la entidad para la implementación y mantenimiento de la política.	Recursos físicos Recursos humanos Recursos técnicos
	Se deberán establecer una serie de indicadores que permitan hacer seguimiento eficiente a la implementación de la política y a los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano e indicadores para medir la experiencia del servicio y la efectividad	Establecimiento batería de Indicadores



	en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. Que deberá ser aprobada por la alta dirección de la entidad en comité de gestión institucional de desempeño.	
--	---	--

Dimensión	Nivel de servicio	Acciones	Productos esperados
Talento Humano	Primer nivel de servicio (Contacto directo con los ciudadanos)	Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.	- Protocolo de servicio al cliente. - Carta de trato digno.
		Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de	- Plan Institucional de capacitación anual enfocado al primer nivel de servicio para fortalecer las competencias técnicas de servicio al cliente.

		"Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello"	
		Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.	- Plan Institucional de capacitación anual enfocado en atención de cualquier grupo poblacional.
	Otros niveles de servicio	Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el que hacer institucional.	- Procedimiento de atención al usuario y PQRS.
		Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRS	- Cronograma de participación en capacitaciones brindadas por la función pública en lo relacionado con servicio al ciudadano.
		Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.	- Cronograma Capacitación en estrategias de lenguaje claro.
	Acciones transversales	Las entidades deberán crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse	- Plan de beneficios e incentivos.
		Establecimiento de jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano.	- Plan institucional de capacitación.



		<p>Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Caracterización de servidores públicos:<ul style="list-style-type: none">- Necesidades de capacitación en habilidades blandas (sensibilización, trato digno, etc.).- Necesidades de capacitación técnicas (atención al cliente, conocimiento de la entidad, sus procesos y herramientas, atención incluyente universal y enfoque diferencial, etc.).- Reconocimiento.- Incentivos y estímulos.	<ul style="list-style-type: none">- Plan institucional de capacitación.- Acuerdo No. JDEPC – 014 DE 2018.
		<ul style="list-style-type: none">▪ Procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos:<ul style="list-style-type: none">- Establecimiento de perfiles que obedezcan a la selección de personal mediante concurso de mérito.- Vinculación de personal con capacidades especiales en habilidades y actitudes de servicio (personas con discapacidad, personas que hagan parte de algún grupo étnico, LGBTI, u otro) contribuyendo a la inclusión laboral de estas poblaciones y vinculándolos en el esquema de servicio al ciudadano para facilitar el relacionamiento con estos grupos de valor.- El perfil de la persona de nivel directivo encargada del área o dependencia	

		<p>articuladora de la política debe ser integral, esto es, que contemple conocimiento y experiencias suficientes para liderar su implementación en la entidad y de cara a la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización y capacitación de la Alta Dirección y de todos los servidores de las entidades frente a la transversalidad e importancia del proceso de Servicio al Ciudadano 	
		<p>Establecimiento de módulos o contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de inducción y reinducción actualizado con contenidos de servicio al cliente.
	<p>Comunicación asertiva y lenguaje claro</p>	<p>Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan institucional de capacitación
		<p>Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lineamientos institucionales de lenguaje claro.
		<p>Acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información sobre el que hacer de la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicaciones institucionales.
		<p>Apropiación de la metodología de laboratorios de simplicidad al interior de las entidades para traducir los documentos priorizados a lenguaje claro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos elaborados en lenguaje claro.
		<p>Implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas las peticiones ciudadanas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esquemas de revisión de publicaciones. - Cronograma de auditorías Ventanilla única atención al usuario y PQRSD.

La integridad pública —entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares— es uno de los pilares del desempeño institucional y una política estratégica para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía; en consecuencia, los comportamientos, hábitos y creencias de las personas vinculadas a las entidades deben estar orientados hacia el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía, por este motivo existe una relación estrecha entre la integridad como política pública y servicio al ciudadano.

Dimensión	Acciones	Productos esperados
La Integridad Pública	Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano. El Código de Integridad es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.	- Cronograma de actividades para la adopción y el fortalecimiento del código de integridad
	Formar y capacitar sobre integridad pública. Frecuentemente, los servidores públicos enfrentan dilemas éticos que ponen a prueba la prevalencia del interés general sobre los intereses particulares; resulta fundamental que la atención al ciudadano tenga en cuenta procesos de capacitación permanentes para que los servidores cuenten con conocimiento y entrenamiento cuando tengan que enfrentar dilemas éticos o situaciones que pongan a prueba la probidad.	- Plan institucional de capacitación.
	Robustecer y garantizar el control social y la denuncia. Los canales de comunicación de las entidades con la ciudadanía deben permitir el reporte de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora. Las entidades deben desarrollar y materializar protocolos para orientar al ciudadano y que las recomendaciones o denuncias garanticen la confidencialidad y su respetivo proceso.	- Sistema PQRSD



	<p>Fortalecer la gestión de conflicto de intereses. Los canales de comunicación de las entidades con la ciudadanía deben permitir la recepción de posibles situaciones de conflicto de intereses de servidores públicos y garantizar el trámite de las recusaciones. A su vez, el análisis de solicitudes o requerimientos puede ofrecer información relevante para la identificación y gestión de riesgos de corrupción por situaciones de conflicto de intereses</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formato y proceso de Declaración de conflicto de interés. - Sistema PQRSD
	<p>Según la carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, se debe fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y avanzar en el compromiso por parte de los servidores públicos de brindar un trato que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad. Esto implica tomar en consideración que los ciudadanos son sujetos de derechos y los servidores públicos son los responsables de facilitar y promover el acceso de estos sujetos a la oferta pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carta de trato digno.
	<p>Avanzar en el fomento y apropiación de la integridad pública al interior de las entidades y con los usuarios mediante ejercicios comunicativos y pedagógicos con los responsables del servicio al ciudadano con el fin de alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de los servidores públicos, como de los ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de actividades para la adopción y el fortalecimiento del código de integridad
	<p>Servidores públicos íntegros y conscientes de la importancia de analizar aspectos críticos de su gestión y ciudadanos que consideran la corrupción inaceptable socialmente, son un punto de partida fundamental para la identificación de riesgos de corrupción en trámites, contribuyendo al debilitamiento los riesgos de corrupción. Por ello, es necesario fortalecer capacidades y actitudes para la integridad de los servidores que hacen parte de los procesos y procedimientos asociados a la oferta pública del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de actividades para la adopción y el fortalecimiento del código de integridad. - Mapa riesgos de Corrupción.
	<p>Fortalecer la responsabilidad que tienen quienes prestan el servicio directo a los usuarios y grupos de valor para la identificación y gestión de riesgos institucionales, en especial los relativos a corrupción, así como los mecanismos de identificación y vigilancia a los conflictos de intereses, el seguimiento a la gestión de integridad institucional y la vigilancia a la apropiación de los valores del servicio público, que se constituyen en soportes del sistema de control interno y contribuyen a garantizar la integridad institucional y el buen servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de riesgos de corrupción. - Formato y proceso de declaración de conflicto de intereses.

La dimensión de gestión con valores para resultados comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento Conpes 3785.



Fuente: DNP- PNSC

Dimensión	Aspecto	Acción	Productos esperados
Gestión con valores para resultados	De la ventanilla hacia adentro	La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos	- Estructura orgánica enfocada a la generación de valor público y financieramente sostenible.
		Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.	- Listado maestro de documentos.
		Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.	- Caracterización de los procesos.
		El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados	- Diagnóstico de requerimientos de personal área de atención al ciudadano y competencias laborales y técnicas para el desempeño del cargo.

	Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.	- Área de atención al ciudadano y PQRSD.
	La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.	- Protocolo de servicio al ciudadano. - Carta de trato digno.
	Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos	- Protocolo de seguridad de la información.
	La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.	- Plan gobierno digital.
	Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.	- Plan de gobierno digital.
	Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.	- Plan de gobierno digital.
	Acceso a Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013	- Normograma de la entidad actualizada.
	Convenios con otras entidades públicas para la atención de personas con habilidades diversas.	- Convenios interinstitucionales.
De la ventanilla hacia afuera	La entidad se comunica con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro	- Cronograma Capacitación en estrategias de lenguaje claro
	La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.	- Estrategias institucionales de lenguaje claro.



	La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.	- Plan de medios y comunicaciones.
	La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.	- Caracterización de los grupos de valor. - Portafolio de servicios.
	La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para abrir datos y divulgar proactivamente información	- Plan de medios y comunicaciones.
	La entidad garantiza la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales	- Protocolo de servicio al cliente.
	La entidad reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos.	- Caracterización de grupos de valor.
	La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.	- Portafolio de servicios.
	La entidad difunde información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.	- Plan de comunicación y medios.
	La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma lúdica (gamificación)	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC. - Plan de medios y comunicación.
	La entidad fortalece los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los	- Sistema PQRSD

	usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.	
--	---	--

punto de partida para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites está dado por la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional, dado que se constituye en uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos, dado que allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.

Dimensión	Aspecto	Acción	Productos esperados
Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites	Reflexión inicial	¿Se tiene un portafolio de oferta institucional?	- Portafolio de servicios
		¿Cada cuanto se revisa el portafolio de oferta institucional?	- Cronograma de revisión del portafolio de servicio al cliente.
		¿Los cobros realizados por la prestación de servicios se realizan dentro del principio legal de reserva?	- Estudio técnico de referencia por servicio.
	Política pública de racionalización de trámites y la política de gobierno digital	Los trámites son sencillos para los ciudadanos y permiten efectuarse a través de diferentes canales, incluso a domicilio.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		La entidad cuenta con opciones de pago en línea para que los ciudadanos paguen las tarifas asociadas.	- Política gobierno digital. - Botón de pago PSE
		Solo se exigen a los ciudadanos cobros autorizados por la ley	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		Se da certidumbre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de los trámites	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
La información que se presenta sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites está en lenguaje claro, se presenta de forma actualizada, es la misma sin importar el canal a través del cual se divulgue.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.		

		Los canales dispuestos para efectuar trámites son accesibles o cuentan con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.	- Plan de comunicación y medios
		La identificación de trámites por simplificar tiene en cuenta ejercicios de consulta ciudadana	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		El diseño de las acciones para simplificar trámites se construye con el apoyo de los usuarios de los trámites.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		Se facilita el control social y vigilancia ciudadana a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.

Los lineamientos de servicio al ciudadano facilitan la participación ciudadana y la rendición de cuentas el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios prestados por las entidades a través de los distintos canales e información pública, es en sí mismo la materialización de la participación ciudadana como derecho, deber y oportunidad (o medio), por lo cual las entidades deben:

Dimensión	Aspecto	Acción	Producto esperado
Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas	Fortalecimiento relación entidad ciudadano o grupos de valor	Reconocer el servicio al ciudadano como un puente que da acceso al quehacer público, es decir, a la participación ciudadana en los temas de la vida política, social, cultural y económica del país.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.

	<p>Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
	<p>En el proceso de caracterización de usuarios, trascender de los registros administrativos y de gestión documental basadas en los derechos de petición de los ciudadanos y grupos de valor, ampliando los criterios de indagación para identificar las características, necesidades que se deben satisfacer, las problemáticas que se van a resolver, considerando poblaciones que tiene intereses en la gestión institucional vinculando a los grupos no peticionarios en los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterización de los grupos de valor.
	<p>Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses de los grupos de valor para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas (transparencia focalizada).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
	<p>Entregar la información en lenguaje claro, en lenguas nativas y con criterios de enfoque diferencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de servicio al cliente.
	<p>Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.

José



		desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.	
		Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
		Divulgar los mecanismos e instancias de participación a través de los canales de atención.	- Plan de medios y comunicación.
		Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente.	- Base de datos de usuarios actualizada y caracterizada.
		Elaborar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible. La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación para la rendición	- Manual de rendición de cuentas



		de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.	
		Incluir a organismos de control y veedurías ciudadanas en los ejercicios de co-creación para los procesos de racionalización de trámites, la solución de problemas y la innovación de productos y servicios institucionales.	- Política de racionalización de tramites.
		Constituir canal de comunicación de doble vía para capturar la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión y dar a conocer las acciones correctivas y planes de mejora como consecuencia de la rendición de cuentas.	- Manual de rendición de cuentas.
		Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad	- Manual de rendición de cuentas.
		Diseñar e implementar estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, entre otras fortaleciendo la carta de trato digno con el enfoque	- Carta de trato digno

		diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo étnico, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.	
	Fortalecimiento Gobierno Digital – TIC para la sociedad	Implementar los Servicios Ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; esto permitirá que las entidades compartan información entre ellas con el fin de eliminar la carga a los ciudadanos de presentar requisitos y autenticarse digitalmente, con el fin de garantizar que puedan hacer trámites en línea certificando su identidad digital (quien realiza el trámite es quien dice ser).	- Política gobierno digital
		Asegurar la implementación del marco de interoperabilidad, con el fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas y, de ser necesario, con entidades privadas acorde al manual de gobierno en línea.	- Política gobierno digital.
		De acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, garantizar que las páginas web, portales web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos, cuenten con características técnicas y funcionales que permitan al usuario percibir, entender,	- Política gobierno digital.

	navegar e interactuar adecuadamente.	
	Usar tecnologías emergentes para mejorar la interacción con los grupos de valor, como internet de las cosas, blockchain, robótica e inteligencia artificial, entre otras, para mejorar tiempos de respuesta al ciudadano y contar con información en tiempo real para la toma de decisiones.	- Política gobierno digital.
	Implementar mecanismos que permitan habilitar botones de pago en línea y trazabilidad de las solicitudes.	- Política gobierno digital.
	Generar opciones innovadoras para llevar el portafolio de servicios de la entidad al nivel territorial con criterios de seguridad, accesibilidad, escalabilidad, privacidad, gratuidad, y usabilidad.	- Política gobierno digital.
	Apoyar la alfabetización digital y la apropiación de canales digitales e incentivar su uso parte de los ciudadanos.	- Política gobierno digital.

El servicio al ciudadano tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el Estado con sus ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se deberá observar lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política pública de servicio al ciudadano. Para cumplir con lo anterior, la entidad deberá:



Dimensión	Acciones	Producto esperado
Información y comunicación	A partir del ejercicio de caracterización, implementar estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y la información y comunicación en respuesta a sus características sociolingüísticas, teniendo presente a los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional de forma que se facilite la relación entre el Estado y los ciudadanos, en el marco de la atención al ciudadano.	- Plan de comunicaciones y medios.
	Con base en el proceso de caracterización de usuarios realizado, contemplar para todos los espacios, canales y herramientas de comunicación de la entidad con la ciudadanía y sus grupos de	- Plan de medios y comunicaciones. - Lineamientos de lenguaje claro.

	valor los criterios de lenguaje claro, lenguaje institucional definido, enfoque diferencial y características sociolingüísticas.	
	Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema PQRSD - Portafolio de servicios institucional. - Política de gobierno digital.
	Incorporar dentro de los canales de atención medidas técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.	<ul style="list-style-type: none"> - Política gobierno digital
	Disponer de documentación suficiente (reglamentos, formatos e instructivos, entre otros), bajo los principios de lenguaje claro, que permitan precisar y estandarizar la actuación de la entidad en su interacción con el ciudadano y la certidumbre sobre las condiciones precisas de tiempo, modo y lugar en las que se realiza; y, en general, implementar protocolos y estándares para la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de servicio al ciudadano - Carta de trato digno - Lineamientos de lenguaje claro.
	Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano – Estado	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de trámites ante la entidad.
	Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Feria de servicios articulada con la administración municipal. - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
	Implementar mejoras y ajustes en sus sistemas de información y bases de datos para permitir la interoperabilidad y el intercambio de información entre entidades relativas a la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios interinstitucionales.



	Definir canales de información alternativos para las poblaciones con bajo, escaso o nulo acceso a servicios virtuales, acordes con sus dinámicas de forma que se garantice la igualdad en el conocimiento y el acceso a su oferta institucional.	- Plan de comunicación y medios.
	Crear e implementar herramientas de información que brinden mayor cobertura en términos geográficos y de población de manera que se facilite el acceso de diversos públicos desde las regiones y lugares según sus condiciones de comunicación.	- Plan de comunicación y medios.
	Realizar acciones coordinadas de unificación de información y bases de datos al interior de las entidades con sus regionales, así como el intercambio de buenas prácticas y el establecimiento de alianzas para el desarrollo de acciones conjuntas con entidades territoriales con el fin de facilitar el acceso a la información, a trámites y servicios.	- Diagnóstico de información que se puede unificar con las diferentes entidades del orden municipal.
	Innovar en los procesos comunicativos entre los diferentes actores (nivel central, otras entidades, entidad, funcionarios, área de Servicio al Ciudadano y Ciudadanía) promoviendo el acercamiento con los ciudadanos, la facilidad, transparencia y seguridad en la gestión, la integridad de los servidores públicos y la alfabetización digital.	- Plan de mejora continua.

Dimensión	Acciones	Productos esperados
Lineamientos de servicio al ciudadano en a la Gestión Documental	Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.	- Programa de gestión documental
	Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano, de manera que está cumpla con los criterios de calidad y oportunidad en respuesta a las demandas de información pública por parte de los grupos de valor	- Programa de gestión documental y Plan Institucional de Archivos
	Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.	- Programa de gestión documental y Plan Institucional de Archivos

	<p>Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.</p>	<p>- Programa de gestión documental y Plan Institucional de Archivos</p>
--	--	--

La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano contribuye a generar una oferta institucional, adecuada a las necesidades de los ciudadanos a partir de los cuatro ejes propuestos para esta dimensión en el MIPG: i) generación y producción de conocimiento, ii) herramientas de uso y apropiación, iii) analítica institucional y iv) cultura del compartir y difundir. A continuación, se presentan lineamientos que permiten mejorar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, promover el conocimiento al interior de la entidad y usarlo para mejorar la efectividad de la entidad en la generación de valor a los usuarios.

Dimensión	Aspecto	Acciones	Productos esperados
<p>Gestión del conocimiento y la innovación</p>	<p>Generación y producción</p>	<p>Promover la generación de retos para encontrar soluciones a problemáticas y situaciones que afecten el relacionamiento de los ciudadanos y grupos de valor con la entidad.</p>	<p>- Programa (I+D)</p>
		<p>Implementar Laboratorios de innovación pública para mejorar el relacionamiento con el Estado, en lo referente al servicio al ciudadano, y abordar la solución de problemas, por ejemplo, para experimentar alternativas en la simplificación de trámites, hacer más clara la información que se entrega a los ciudadanos, etc.</p>	<p>- Laboratorio de innovación</p>
		<p>Diseñar metodologías de investigación y desarrollo (I+D) enfocadas en la solución de las problemáticas identificadas en las diferentes dimensiones de MIPG para el servicio al ciudadano.</p>	<p>- Programa (I+D)</p>



	<p>Promover el uso de tecnologías emergentes: inteligencia artificial que permita disminuir tiempos de respuesta, análisis de interacciones recurrentes para predecir futuros requerimientos y actuar para anticiparse a ellos, entre otros</p>	<ul style="list-style-type: none">- Política Gobierno Digital
	<p>Generar alianzas con los grupos de valor, la academia y las entidades privadas para co-crear productos y servicios que integren saber institucional, saber académico y experiencias significativas que posibiliten la solución a problemas del servicio, así como una relación más cercana y eficiente entre los ciudadanos y el Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Cronograma de transferencia tecnológica- Programa (I+D)
	<p>Desarrollar investigaciones e incentivar a los servidores a producir conocimiento y a la creación y el desarrollo de</p>	<ul style="list-style-type: none">- Plan de beneficios e incentivos.



		prácticas innovadoras de servicio al ciudadano.	
		Promover una cultura institucional afín a la innovación y la producción de conocimiento, contemplando mecanismos que fortalezcan las competencias de los servidores públicos, favorezcan la creación y potenciación de soluciones eficientes e incentiven la generación de nuevo conocimiento en materia de servicio al ciudadano.	- Programa (I+D)
		Diseñar guías y protocolos que orienten la investigación y desarrollo en servicio al ciudadano.	- Programa (I+D)
	Herramientas de uso y apropiación	Establecer lineamientos claros para la gestión de la información producida en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y promover su conocimiento y apropiación por parte de todos los funcionarios de la entidad.	- Programa de gestión documental
		Promover la comunicación proactiva y constante entre dependencias y funcionarios con el objetivo de mejorar los canales de información, agilizar los procesos al interior de la entidad y facilitar la interacción entre compañeros en pro de mejorar el esquema general del Servicio al Ciudadano en la entidad	- Plan interno de comunicaciones
		Promover que los servidores públicos tengan acceso a información actualizada sobre condiciones de modo, tiempo y lugar para que los ciudadanos accedan a sus derechos, cambios en horarios de atención, condiciones y requisitos para trámites, cambios en procedimientos y cualquier tipo de información que afecte o incida en el relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor.	- Plan interno de comunicaciones
		Organizar la información relacionada con las diferentes interacciones que los ciudadanos y grupos de valor han tenido con la entidad y garantizar a los servidores públicos su acceso a esta para tener trazabilidad sobre las decisiones, garantizar homogeneidad de la	- Programa de gestión documental



		información, reducir tiempos de respuesta en la atención de requerimientos y predecir y anticiparse a sus necesidades.	
		Difundir y poner a disposición de los servidores públicos la información de los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con el fin de utilizarla como insumo en el diseño e implementación de iniciativas	- Plan interno de comunicaciones.
		Difundir y poner a disposición de los servidores públicos información sobre los resultados de encuestas de percepción y experiencia de servicio y demás mediciones sobre implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.	- Plan interno de comunicaciones.
		Promover el uso, publicación y actualización del portal de Datos Abiertos	- Plan de apertura de datos.
		Actualizar permanentemente la información sobre trámites y procedimientos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT–	- Cronograma de actualización SUIT
		Desarrollar criterios que permitan estructurar y ordenar la información almacenada en las bases de datos institucionales sobre los grupos de valor (Big data) con el fin de que esa información genere valor y pueda aportar a la generación de nuevas visiones y perspectivas que apoyen la innovación de su oferta institucional.	- Base de datos de usuarios y grupos de valor.
		Hacer uso de Big Data o analítica de datos para identificar información que fortalezca la oferta institucional en el servicio al ciudadano para responder a preferencias y características de los grupos de garantizando la transparencia, veracidad y seguridad de los datos.	- Programa de análisis de datos.
		Usar los canales de atención digitales para la implementación y alimentación constante de las bases de datos, los sistemas de archivística, los gestores de conocimiento, las bibliotecas físicas y virtuales y otros tipos de herramientas tecnológicas que faciliten la organización y clasificación de información.	- Implementación de canales digitales para la atención al ciudadano

		Identificar y evaluar sus sistemas de información, bases de datos y procesos de análisis de información para identificar nuevas necesidades, mejorar las herramientas existentes e implementar soluciones que respondan a las necesidades identificadas.	- Política de gobierno digital.
		Crear y usar herramientas que permitan usar y apropiar información y datos para mejorar el servicio al ciudadano	- Programa (I+D)
	Analítica institucional	Analizar la información que se recoge sobre el desempeño de la entidad, el cumplimiento de la planeación institucional, la efectividad de los procesos misionales, la oportunidad en su entrega y la eficiencia en el proceso.	- Análisis de indicadores y planes de acción estratégicos.
		Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención.	- Procedimiento medición de servicio al cliente.
		Tomar decisiones respecto del análisis de la información, materializado en las acciones que se programan en la planeación institucional, la mejora y simplificación de los trámites, la mejora de los canales de interacción con los ciudadanos, la simplificación del lenguaje que se utiliza y la entrega de valor a los ciudadanos, entre otros factores.	- Plan de acción servicio al ciudadano.
		Desarrollar programas de inteligencia artificial que permitan analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa de manera que contribuyan a: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y generar posibles mejoras en el trato étnico-diferencial para la garantía de derechos de los pueblos indígenas, Rom o gitanos, negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros. - Fortalecer la relación de estos con el Estado, así como el trato digno y diferenciado basado en el enfoque diferencial étnico y para poblaciones con discapacidad, LGBTI, y grupos etéreos. 	- Política gobierno Digital articulado con servicio al ciudadano.

		- Hacer análisis comparativos con otras entidades.	
		Generar mecanismos para la actualización de los datos básicos recogidos en los sistemas de información de las entidades con base en su misión y en los grupos de valor.	- Programa de actualización de datos
		Estandarizar la información de las bases de datos para permitir integración de los distintos sistemas de información, con el uso de nombres estándar, códigos únicos y lenguaje común, para construcción de redes de comunicación e interoperabilidad institucional.	- Bases de datos estandarizadas y armonizadas.
	Cultura de compartir y difundir	Revisar experiencias del sector público y privado que permitan innovar en la adopción de mecanismos que faciliten la atención al ciudadano y la innovación en el uso de canales de acceso a la información y servicio ampliando la cobertura y oferta de servicios y promoviendo el acercamiento con la ciudadanía, la facilidad y la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos	- Plan de transferencia de conocimiento.
		Abrir espacios de socialización al interior de las entidades para compartir experiencias exitosas de Servicio al Ciudadano	- Programa experiencias de servicio
		Documentar las buenas prácticas internas.	- Matriz de procedimientos
		Las entidades del orden nacional y las entidades territoriales podrán sumar esfuerzos para los ejercicios de traducción para atender peticiones de personas que hablan en dialecto distinto al castellano (grupos étnicos) de acuerdo con las capacidades y experiencias en el territorio relativas a lenguas nativas.	- Caracterización de los grupos de valor, identificando si pertenecen algún grupo étnico.
		Potencializar los escenarios de Equipos Transversales de Servicio al Ciudadano para coordinar mesas de trabajo sobre los avances y buenas prácticas en la implementación de la política y las barreras y dificultades compartidas	- Cronograma mesas de trabajo entre planeación y servicio al ciudadano.

	<p>Desarrollar espacios para que los servidores conozcan las experiencias de oficinas regionales y municipales con el objetivo de mejorar los procesos internos y facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de transferencias de conocimiento entre entidades del orden municipales.
	<p>Documentar y almacenar la memoria institucional (activos tangibles e intangibles) relacionada con el servicio al ciudadano, estableciendo periodos de renovación, con el fin de valorizar el capital intelectual que se produce al interior de las entidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de gestión documental PGD.
	<p>Contar con espacios de cocreación, retroalimentación y participación, como audiencias de rendición de cuentas, grupos de discusión, comunidades de práctica y equipos transversales, entre otros, para evaluar y mejorar su conocimiento en relación con el servicio al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
	<p>Establecer normas y procedimientos para la retención y transferencia de la memoria y las capacidades del talento humano que brinda el servicio a la ciudadanía como parte de los procesos de planificación de la rotación de personal de las entidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de servicio al ciudadano.
	<p>Asegurar la disposición de su información en las plataformas establecidas por el Estado, como GOV.CO y Datos Abiertos, en seguimiento a la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política gobierno digital.
	<p>Crear centros de documentación o bibliotecas digitales, de fácil acceso y consulta, que contengan documentos, manuales, lineamientos y otras herramientas de servicio a la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política gobierno Digital.

Evaluación de gestión y resultados La medición de la Política de Servicio al Ciudadano se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

¿Cómo medir la Política?	efectuar seguimiento y medición a la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional, por ejemplo: subsidios asignados, créditos otorgados, víctimas indemnizadas, estudiantes matriculados, predios restituidos, etc.; así como mediciones de desempeño que permitan evidenciar la oportunidad en su entrega y la eficiencia en el proceso.	- Procedimiento medición de servicio al cliente
	análisis de la respuesta de la entidad a las peticiones que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los ciudadanos.	- Matriz de control PQRSD
	se debe medir la gestión de la entidad en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, etc.	- Procedimiento medición de servicio al cliente.
	Se deben definir los indicadores que permitan hacer seguimiento a los puntos anteriores, establecer fichas técnicas que describan claramente el indicador, descripción, meta, fórmula de cálculo, línea base, responsable de reporte, y establecer el responsable del seguimiento y la periodicidad de medición.	- Baterías de indicadores.

Una de las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora, está en el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos. Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.



Aspecto	Acciones	Productos esperados
Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos	evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora, está en el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos	- Procedimiento medición de servicio al cliente.
	Identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna	- Política de racionalización de tramites.
	Encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros. (Mínimo dos veces al año)	- Procedimiento medición de servicio al cliente.
	efectuar mediciones continuas y periódicas (mínimo dos veces al año) desde el punto de vista del ciudadano, que permitan poner a prueba los procedimientos, protocolos, canales de atención y demás elementos del sistema de servicio al ciudadano en la entidad.	- Procedimiento medición de servicio al cliente.
	establecer un cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano	- Procedimiento medición de servicio al cliente.

El desarrollo de la dimensión de Control Interno se enmarca en la implementación de las líneas de defensa y los componentes de control y su implementación deberá seguir lo establecido en el Manual Operativo de MIPG.



Dimensión	Acciones	Productos esperados
Control Interno	implementación de las líneas de defensa y los componentes de control	- Modelo tres Líneas de defensa
	involucrar a los responsables de los procesos relacionados con entrega de bienes y servicios a los ciudadanos en la identificación, evaluación, mitigación y administración de los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos misionales y el relacionamiento con el ciudadano	- Mapa de riesgos.
	difundir la política de gestión de riesgos entre los responsables de liderar y gestionar procesos de relacionamiento con el ciudadano de forma que cada uno conozca a qué línea de defensa corresponde y cuál es su rol.	- Política de gestión de riesgos
	revisar lo establecido en el Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios (https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion), de modo que pueda ser usado como insumo para la simplificación de trámites y mejora del servicio al ciudadano.	- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de atención al Ciudadano PAAC.
	revisar los riesgos y establecer acciones en la planeación institucional que permitan reducirlos o eliminarlos.	- Plan de acción de riesgos

NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO

- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Departamento Nacional de Planeación.
- 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.” Congreso de la República.
- CONPES 3785 de 2013. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento de Planeación Nacional.
- Decreto 1082 de 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional”. Departamento de Planeación Nacional.
- Decreto 124 de 2016. “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Presidente de la República.
- Decreto 1499 de 2017. “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el



Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Presidencia de la República.

7. Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 4.

8. Constitución Política de Colombia, Artículo 2: los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación

9. Ley 850 del 18 noviembre de 2003 "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión

10. Decreto 01 del 2 de enero de 1984 Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995 "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano en la Administración de la Alcaldía.

11. Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

12. CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

13. Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

14. Norma NTC 6047 de 2013 a Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico para los espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal.

OBJETIVOS

- Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.
- Establecer un plan de atención de servicio al ciudadano acorde a los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y lo establecido en el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC)
- Brindar, mejorar y optimizar el servicio al ciudadano y nuestros grupos de valor con el fin de ofrecer un servicio de atención eficaz a quien lo requiera.

INDICADORES

PROCESO	INDICADOR	PRINCIPIO MEDIDO	FUENTE
Servicio al ciudadano	Servicio al ciudadano	Eficacia	Resultados FURAG
Servicio al ciudadano	Nivel de implementación política Servicio al Ciudadano	Eficacia	Resultados del autodiagnóstico de "Servicio al Ciudadano" del DAFP
Servicio al ciudadano	Índice de servicio	Efectividad	$\frac{ATENCIONES SOLUCIONADAS}{ATENCIONES TOTALES} * 100\%$
Servicio al ciudadano	Índice de cumplimiento	Efectividad	$\frac{SOLICITUDES REALIZADAS AL 100\%}{TOTAL DE SOLICITUDES OBTENIDAS} * 100$
Servicio al ciudadano	Índice de rendimiento	Efectividad	$\frac{TIEMPO EMPLEADO PARA SOLUCIONAR UNA SOLICITUD}{TIEMPO TOTAL USADO} * 100\%$