



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo segundo, el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

En cumplimiento de la constitución, el gobierno nacional viene modernizando y fortaleciendo la administración pública, para poder brindar un mejor servicio y atención a los ciudadanos, enmarcado en los parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. En el “Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, se constituye una propuesta de país a través de la participación ciudadana, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a 2030. Al igual que la transformación digital de Colombia: gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento, se incorpora como objetivo la promoción de la digitalización y automatización de trámites, a través de la implementación e integración de los servicios ciudadanos digitales, (carpeta ciudadana, autenticación electrónica e interoperabilidad de los sistemas del Estado), de forma paralela a la definición y adopción de estándares tecnológicos, al marco de la articulación y el uso de la tecnología. Así mismo, en el Plan de Desarrollo “Siempre Con La Gente 2020 – 2023: en la línea estratégica de Gobierno y Gestión Territorial se busca asegurar y prestar un servicio de excelencia, facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Esta política se implementará de forma articulada con la Política de Racionalización de Trámites, ya que pretenden garantizar una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, con estándares de calidad en la prestación de los trámites y servicios, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

2. MARCO LEGAL

- 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.
- Artículo 209 de la Constitución Política, señala que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”
- Artículo 4 de la Ley 489 de 1998, dispone que “la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”
- Ley 962 de 2005, donde se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
- Decreto 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como 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.
- Ley 1437 de 2011, expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
- Ley 1474 de 2011, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto 2482 de 2012, se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

- Ley 1712 de 2014, crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1499 de 2017, modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- Ley 1955 de 2019, se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
- Decreto 2106 de 2019, se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- CONPES 3649 DE 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al Medio físico. Espacio de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. • Norma Técnica Colombiana -NTC 4140 de 2012, Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos, corredores”.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 4143 de 2009, accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”



Municipio
de La Estrella

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

- Circular Nro. 100-010-2021 de agosto de 2021, Departamento Administrativo de Función Pública “Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro”.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Servicio al Ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado. • **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA):** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG:** Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.



Municipio
de La Estrella

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

- **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.
- **Sistema Único de Información de Trámites SUIT:** Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

4.1 MISIÓN

Impulsar el desarrollo armónico del territorio enmarcado en las demandas de progreso para garantizar la provisión de bienes y servicios de consumo colectivo esenciales para una vida digna, permitiendo el desarrollo de sus habitantes a escala humana, social y cultural; y promover espacios de participación, solidaridad, honestidad, transparencia y respeto por las diferencias en el ámbito de los principios, derechos, y deberes ciudadanos.

4.2 VISIÓN

En 2023 lograremos la transformación digital de la ciudad, incursionando en las nuevas economías: economía creativa , economía 4.0 , economía circular , sin dejar de lado apoyar la economía solidaria y el empresarismo social y cultural, hacer de La Estrella una ciudad inteligente y competitiva donde el ciudadano esté más cercano haciendo uso de las herramientas tecnológicas que hoy tenemos en el mundo global con una seguridad restablecida que gozará de las mejores calificaciones , logrando incorporar al desarrollo territorial , la protección y conservación del medio ambiente y el urbanismo social.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

5. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los ciudadanos de sus derechos, en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, brindando un servicio de alta calidad por parte de la Administración Municipal, con información ágil y oportuna en la solicitud de trámites y servicios; así mismo, en la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias- PQRSFD; bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

5.1 Objetivos específicos

- Fortalecer la gestión de los procesos, procedimientos, manuales y protocolos de atención a la ciudadanía, mediante estrategias de consolidación, difusión y socialización.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Cualificar y capacitar al talento humano de la entidad en la vocación de servicio, orientación y formación de cara a la ciudadanía.
- Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política, que inciden en su relación con la entidad.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles, e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la entidad.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política, que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

6. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano inicia desde la planeación para la atención a los grupos de interés, se ejecuta en el momento en que el ciudadano recibe orientación y es puesto en contacto con los servidores públicos que atienden las Ventanillas Únicas, bien sea para Recepcionar una PQRSFD o solicitar una asesoría, hasta el momento en que el ciudadano tiene una respuesta ágil, oportuna, y de fondo; en los términos estipulados por la Ley, finaliza con la implementación de acciones de mejora.

7. APLICABILIDAD

El área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General es la responsable de establecer los manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. Así mismo, esta Política, es aplicable a todas las Unidades Administrativas de la Administración Municipal de La Estrella. Es responsabilidad de los servidores públicos y particulares que ejercen Funciones Públicas en el Municipio de La Estrella llevar a cabo las directrices aquí planteadas.

8. LÍNEAS DE ACCIÓN

8.1 Direccionamiento Estratégico

Tiene como objetivo, dirigir, coordinar e implementar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía. Por medio de lineamientos relacionados con la cualificación del personal, caracterización de grupos de valor, identificación de trámites y servicios, racionalización, seguimiento y control a PQRDS-F, descentralización administrativa de servicios, aplicación de protocolos de atención, implementación de herramientas para medir la satisfacción ciudadana y realizar seguimiento de cada línea de acción según las necesidades que se presenten, la normatividad vigente y políticas institucionales.

8.2 Talento Humano

Se hace necesario vincular al talento humano de la entidad desde el momento de la planeación, con el objeto de que sean partícipes de un rol estratégico en el desempeño. La Administración Municipal implementará estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía.

Así mismo, se fortalecerán las estrategias de gestión de la calidad y de auditoría interna, con el fin de que sean atendidas todas las necesidades de la ciudadanía en términos de calidad,



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

eficiencia, oportunidad, transparencia justicia y equidad. Para ello se apoyará en las herramientas suministradas tanto por el orden Departamental, como el acompañamiento metodológico de la Función Pública y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En este mismo sentido, a continuación, se presentan las principales acciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de la dimensión de Talento Humano: Los servidores públicos que se encuentran en contacto directo con los ciudadanos, deben:

- Conocer claramente el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, Carta de Trato Digno, especialmente los lineamientos y protocolos de atención, teniendo en cuenta la atención a población diferencial o de especial protección constitucional.
- 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 e intercambio de información internos, para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este nivel de servicio.

Frente a los servidores públicos que no tienen contacto directo con los ciudadanos, deberán:

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSFD.
- 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, asegurando que dichas respuestas sean oportunas, accesibles y de fondo.

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, resulta importante articular los lineamientos y componentes del Código de Integridad, en especial se busca fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público, para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.

8.3 Lenguaje Claro

La Administración Municipal de La Estrella, fortalece su gestión a través de servidores públicos capacitados en lenguaje claro, de modo que puedan transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los trámites, servicios, programas y proyectos. En este sentido, se pretende que el ciudadano obtenga información completa, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, a



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para el relacionamiento con sus partes interesadas.

En consecuencia, se tendrán en cuenta los siguientes criterios para dar cumplimiento a la estrategia de Lenguaje Claro:

✓ Fortalecer la apropiación y uso del Lenguaje Claro, en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y en todos los funcionarios de la Administración Municipal, permitiendo que la información pública que se genere hacia el ciudadano y grupos de valor sea fácil de comprender, encontrar y usar.

✓ Simplificar la información compleja relacionada con trámites y otros procedimientos administrativos, para que la información registrada en el sistema único de información y trámites – SUIT esté actualizada y optimizada, aportando así a la Política de Racionalización de Trámites.

✓ Elaboración, divulgación y socialización de Guía de Lenguaje Claro con los servidores públicos y personal de apoyo donde queden claros los lineamientos planteados por el DNP para dar respuestas a las solicitudes de los ciudadanos.

✓ Incorporar prácticas de Lenguaje Claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento, contribuyendo a la cultura de la simplicidad para facilitar el acceso de los usuarios en relación con la entidad.

✓ Realizar laboratorios de simplicidad propuestos por el DNP, donde se evalúen las diferentes respuestas de los servidores públicos a los ciudadanos, dando seguimiento a esta actividad.

8.4 Ventanilla hacia adentro

Comprende todas las acciones y estrategias, que se generan en la Administración Municipal para la prestación de un servicio de calidad, ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz, la cual abarca elementos como la estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, talento humano, canales de atención, lo normativo y lo procedimental.

8.5 Ventanilla hacia afuera

Se entiende por ésta, el momento en que todo el proceso de la ventanilla hacia adentro entra en contacto y en relación con la ciudadanía. Comprende todo lo relacionado con la atención directa a los requerimientos y necesidades de los grupos de interés, cobertura de trámites y servicios, condiciones bajo las que se presta el servicio y la satisfacción de la ciudadanía con la atención.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

8.6 Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites

La Administración Municipal de La Estrella se enfoca también en planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites y procedimientos administrativos, así como su racionalización por parte de las dependencias responsables.

Para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se tiene en cuenta 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. Es allí, donde 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. Por lo anterior, se revisan los productos que surgen de los procesos misionales para los ciudadanos, así como el análisis de las normas de creación, funciones de la entidad y en general el marco normativo.

Todos aquellos productos que entregue la entidad en cumplimiento de una disposición con fuerza de ley darán lugar a un trámite que los ciudadanos deben adelantar para acceder a un derecho, obligación o ejercer una actividad. De igual manera, los bienes y servicios que son producto de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad, se enmarcarán como otro procedimiento administrativo (OPA) para acceder a ellos.

8.7 Administración y fortalecimiento de los canales de atención

Garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRSFD.

8.8 Gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por actos de Corrupción – PQRSFD

Es de suma importancia para la Administración Municipal, gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por actos de corrupción en corresponsabilidad con la dependencia competente; disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio, para generar la satisfacción de la comunidad. Además, se realiza seguimiento y control a la gestión de las PQRSFD que ingresan a la entidad para la verificación de su estado y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las dependencias.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

8.9. Información y Comunicación

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 tiene presente lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística, la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

Por lo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Fortalecimiento de 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.
- 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.
- Se tendrán en cuenta los servicios ciudadanos digitales como un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos, que brindan al estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.
- Se continuará fortaleciendo la sede electrónica institucional, la cual permite soportar la gestión de la información, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del estado colombiano – gov.co.

La comunicación y difusión es una línea transversal dentro de la Política, que la acompaña holística y sistémicamente. La comunicación está enfocada en garantizar la calidad de la información en términos de trámites y servicios e interacción entre Estado - Ciudadanía. Con el propósito de propiciar una efectiva atención, oportunidad y capacidad de respuesta, el proceso de comunicación de la política permea la estructuración y el fortalecimiento de canales telefónico, virtual y presencial, para con ellos atender la demanda de la ciudadanía en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSFD.

Específicamente, la comunicación participa en la interacción entre la Administración y la Ciudadanía durante todo el proceso de atención, es decir, iniciando desde la ventanilla hacia adentro y terminando en la ventanilla hacia afuera, buscando siempre la satisfacción de la ciudadanía.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

8.10 Servicio al Ciudadano en la Gestión Documental

Los lineamientos de servicio al ciudadano están articulados también con la Política de Gestión Documental enmarcando los siguientes criterios:

- 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.
- Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado intercambio de información interna para el servicio al ciudadano, de manera que esta cumpla con los criterios de calidad y oportunidad, en respuesta a las demandas de información pública por parte de los grupos de valor.
- 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.
- Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.

8.11 Gestión del conocimiento y la innovación

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 en el MIPG para esta dimensión:

- Generación y producción de conocimiento: incentivar a los servidores a la creación y el desarrollo de prácticas innovadoras de cara a la prestación del servicio al ciudadano.
- 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.
- 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. Así mismo, la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio.
- Cultura del compartir y difundir: Revisar experiencias que permitan innovar en la adopción de mecanismos que faciliten la atención al ciudadano y la innovación en el uso de canales de



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

acceso a la información y servicio, ampliando la cobertura promoviendo el acercamiento con la ciudadanía, la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.

9. INSTRUMENTOS QUE CONTRIBUYEN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Con el fin de mejorar el servicio brindado, se implementan estrategias para la atención a los diferentes grupos de interés, de esta manera se facilita la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos.

Así mismo, se busca garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto. Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los funcionarios:

- Procedimiento para la Atención al Ciudadano detallado para suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la entidad.
- Carta de Trato Digno, documento en el que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos, así como los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.
- Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, tiene los lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio, que contempla entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, los protocolos de atención para los diferentes grupos poblacionales como la atención que se debe brindar a personas en condición de discapacidad, además las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios que acceden a la entidad.
- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias – PQRSFD, documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y consultas, presentadas por los ciudadanos a la entidad de conformidad con la normatividad vigente. La Administración Municipal de La Estrella llevará a cabo acciones y actividades que fortalezcan la construcción, difusión y socialización de las normas, procesos, procedimientos, guías, manuales y protocolos que hacen parte del Modelo de Atención al Ciudadano, que cumpla con condiciones básicas para operar, esto es, la recepción, gestión, mejora de trámites, servicios, PQRSFD, protocolos de atención, manuales, procedimientos, tratamiento de la información, formatos, actualización normativa, racionalización de trámites, descentralización y los que se consideren necesarios.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

10. MONITOREO

10.1 Mejoramiento del ciclo del servicio

En la medición de la Política de Servicio al Ciudadano, se busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación, y definir los efectos de la gestión institucional, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Incluye la implementación de indicadores a través de encuestas de satisfacción del servicio, para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento en la implementación de la política, así como reconocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio en los canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de diseñar planes para fortalecer las diferentes líneas de acción de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Se tendrán en cuenta varios puntos al momento de realizar la medición, debe efectuarse seguimiento y análisis 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.

Comprende también, el 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 y la claridad de la información que se entrega a los usuarios.

Esta evaluación debe ser insumo para identificar necesidades de readecuación, simplificación de procesos internos y de trámites, apertura de nuevos canales de atención, reorganización de equipos de trabajo y asignación de recursos, entre otros. Este nivel de medición está orientado hacia la entrega de resultados y generación de valor público.

11. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Es responsabilidad de la Secretaría General, la revisión de esta Política por lo menos una vez cada año, así como su actualización siempre que la Entidad lo requiera, de acuerdo con los cambios administrativos, de sedes, canales de atención, cambios normativos o directrices a nivel Nacional.



**Municipio
de La Estrella**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PR-AP-10

Versión:01

Fecha de Aprobación: 06-09-2023

12. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio

13. ANEXOS:

Revisado por: John Alejandro Zapata Mejía	Aprobado por: Ana María Sánchez Posada
Cargo: Secretario General	Cargo: Representante Sistema Integrado de Gestión
Firma:	Firma: