

Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

1. INTRODUCCION

En cumplimiento con lo establecido en el Art. 2 de la constitución Política de Colombia se encuentra servir a la comunidad, por tal razón la implementación de la política trasciende a la atención oportuna y con calidad en los requerimientos de los ciudadanos; tiene como fin definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de las acciones y competencias del servicio de la Entidad.

En el presente documento es la elaboración del borrador de la política de servicio al ciudadano para la Alcaldía del Municipio de Puerto López – Meta, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG en el marco de su implementación.

Por ende, la política de servicio al ciudadano se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 adopto el (Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública. La implementación de la política de servicio al ciudadano permite que la entidad en curso alcance sus objetivos misionales y generen valor público.

2. 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:** Persona destinataria de bienes y servicios, de derechos políticos y sociales que los demás con las mismas oportunidades.
- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** Conjunto de pasos o acciones implementadas por la Alcaldía de Puerto López para cumplir con los fines esenciales del Estado ante los ciudadanos.
- **Servicio:** Prestación que satisface las necesidades de los ciudadanos.
- **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.
- **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano
- **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.
- **Solicitud:** Manifestación o requerimiento escrito o verbal que realiza un ciudadano (a) mediante el cual busca indagar sobre una situación administrativa ejecutada por la Alcaldía de Puerto López.



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. (Ley 1437 de 2011).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Solicitud:** Manifestación o requerimiento escrito o verbal que realiza un ciudadano (a) mediante el cual busca indagar sobre una situación administrativa ejecutada por la Alcaldía de Puerto López.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3. MARCO NORMATIVO

NORMA	ART.	DESCRIPCIÓN
Constitución Política 1991	2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.
Constitución Política 1991	20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado
Constitución Política 1991	23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
Constitución Política 1991	74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley
Constitución Política 1991	123	Establece que los servidores públicos “están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

Constitución
Política 209
1991

Establece 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.

Constitución
Política 270
1991

Establece que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Normas de Rango Legal:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1266 de 2008	Regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1618 de 2013	La presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

Ley 1712 de 2014	Regular el derecho y el 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.
Decreto 2150 de 1995	Supresión de Autenticaciones y Reconocimientos. A las entidades que integran la Administración Pública les está prohibido exigir documentos originales autenticados o reconocidos notarial o judicialmente.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 124 de 2016	Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector Función Pública.
CONPES 3785 de 2013	Adopto el (Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública.
NTC6047	Norma Técnica Colombiana que indica las condiciones de accesibilidad al espacio físico que debe tener cualquier punto de servicio al ciudadano

4. MARCO CONCEPTUAL

Desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado con el ciudadano plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, se ha adoptado el enfoque de Estado abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores.

La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

Para lo anterior, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

Para dar mayor claridad al planteamiento anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública definió cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.





Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

5.1. MISIÓN

La Alcaldía Municipal de Puerto López como Entidad Pública Territorial, propenderá por la adecuada prestación de los servicios básicos en los términos de la Constitución y la Ley; buscando cada día el mejoramiento de la calidad de vida de toda la población mediante la racionalización de los recursos económicos, financieros, humanos y tecnológicos. (Alcaldía, Puerto Lopez, 2022)

5.2. VISIÓN

Para el 2032, Puerto López será un territorio de constante transformación, ícono de infraestructura turística y paisajística, que permitirá consolidar una economía dinámica en provecho de su privilegiada ubicación geográfica; ciudad emblemática, puerta del río Meta, ruta agroindustrial y turística de la altillanura, respetuoso de la biodiversidad ambiental y promotor de nuestra cultura e identidad llanera, fortalecido en su tejido social, garante de los derechos humanos y de todas las formas de vida, siendo la familia base primordial y eje estructural de la sociedad, que encontrará en el territorio y sus instituciones, condiciones para el máximo desarrollo de sus capacidades. Un municipio reconocido como referente del desarrollo económico, social y sostenible, dentro del marco de la conectividad. (Alcaldía, Puerto Lopez, 2021 de octubre)

5.1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como cuarto componente son los mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano, de esta manera la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC versión 2” establece los lineamientos para garantizar los derechos fundamentales al acceso a la información pública, por lo tanto la Alcaldía de Puerto López realizó un proceso de estructuración administrativa creando la Oficina de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental adscrito a la Secretaría General del Municipio, la cual tiene entre sus funciones desarrollar e implementar de manera progresiva las políticas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio al ciudadano.

En el cual este componente se centra en garantizar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

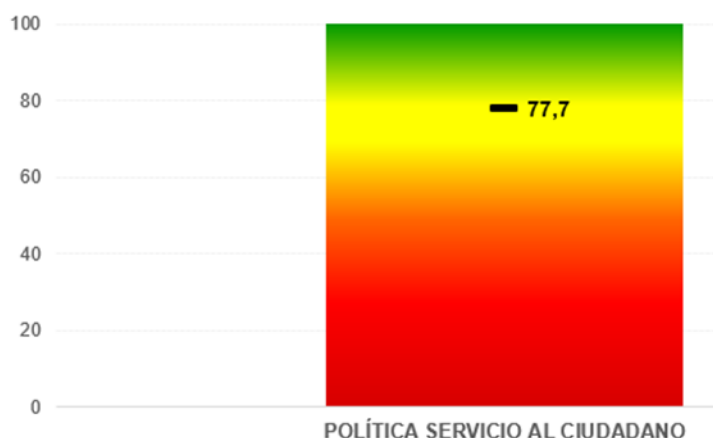
Fecha: Mayo de 2022

5.2 RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

5.2.1 Formulario único de reportes de avance a la gestión FURAG.

El modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través de la cual se registra, se monitorea y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo dentro de las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano.

5.2.2 Autodiagnóstico de la política de atención al ciudadano.



El autodiagnóstico para el 2020 de la Política de servicio al ciudadano arrojó como resultado un cumplimiento del 77,7% y da como resultado la necesidad de fortalecer temas relacionados tales como: caracterización usuarios y medición de percepción (63%), formalidad de la dependencia o área (48%), procesos (75%), atención incluyente y accesibilidad (66%), publicación de información (85), canales de atención (84), protección de datos personales (95%), gestión de PQRS (76%), gestión del talento humano (60%), control (80%), buenas prácticas (80%). en el cual son cifras obtenidas por los 12 componentes del Autodiagnóstico.

6 POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DE PUERTO LÓPEZ

6.1 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Alcaldía de Puerto López, establece lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un proceso misional por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el Ciudadano. Para lo cual espera mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de sus grupos de valor y partes interesadas, promoviendo,



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

transfiriendo y fortaleciendo las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

De igual manera desde la alta dirección se trabajará para fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas y trabajar de manera participativa en la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de estos.

6.2 ADOPCIÓN.

Se Adopta para el Municipio de Puerto López la POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO, definido por Comité Institucional de Gestión y Desempeño, atendiendo los lineamientos y normas establecidos por el estado respecto a la política de servicio al ciudadano.

6.3 OBJETIVO GENERAL

Establecer directrices institucionales para cumplir y mejorar de manera continua la prestación de los servicios y trámites de la entidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor y así lograr mejorar su percepción. Para esto se establecen los lineamientos de la política, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos, en todos los escenarios en la relación Estado-Ciudadano.

6.4 ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los procesos de la entidad y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas durante el ejercicio de sus funciones en cumplimiento con sus actividades y obligaciones.

6.5 RESPONSABLES

Alta Dirección

- Encargados del desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño Municipal

- Apoyar la articulación y ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano a nivel institucional, realizando seguimiento trimestral a las actividades definidas dentro de los planes de acción.



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

Secretaria General

- Lidera, Aprueba y hace seguimiento a la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.

Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Identificar e Implementar los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención oportuna con calidad a la ciudadanía.

6.6 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA

- ✓ La secretaria de Planeación de la Alcaldía de Puerto López de manera transversal apoya las diferentes políticas y dimensiones con el fin de monitorear y promover la definición y desarrollo de las actividades que contribuyan en el mejoramiento y fortalecimiento del MIPG. Se definen como herramientas fundamentales para la implementación de la política del servicio al ciudadano La caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, y la generación de los espacios de dialogo y participación ciudadana, los cuales deberán ser pieza fundamental para el desarrollo de la política con el ánimo de conocer las necesidades de los grupos de valor y ciudadanía en general y con ello generar los diferentes programas y proyectos
- ✓ Definición desde Talento Humano a través del Plan estratégico de talento humano y el plan de capacitaciones las estrategias para el mejoramiento y fortalecimiento de las habilidades y conocimientos de los funcionarios de la entidad con el fin de prestar un servicio con mayor valor el cual sea percibido por la ciudadanía. Parte de las actividades definidas por talento humano es la responsabilidad de informar a los funcionarios respecto a los documentos e instrumentos con los que cuenta el proceso de servicio al ciudadano, en los cuales se incluyen el código de integridad.
- ✓ Cumplimiento de lo establecido en PAAC en el cual determina la estrategia de racionalización la cual deberá ser definida de tal manera que el ciudadano se afecte de manera positiva y las acciones determinadas generen valor. De igual manera se deberá de manera periódica informar a la ciudadanía sobre los trámites, actualizaciones, mejoras y demás acciones ejecutadas dentro de la política de racionalización de trámites y las diferentes maneras de acceder a estos.
- ✓ Fortalecimiento de manera transversal en las diferentes dependencias es la Comunicación asertiva y el lenguaje claro acción de transmitir un mensaje de un emisor a un receptor de manera clara, y así garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, por lo cual se definirá dentro del plan de capacitaciones de manera anual formación respecto de este tema



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

- ✓ Cumplimiento de la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia que garantiza el acceso a la información a la ciudadanía en general, es decir se establece como compromiso de la entidad la publicación de la información determinada por dicha ley en su matriz detallada la cual será presentada, actualizada y divulgada por el ente de control establecido por el estado.
- ✓ Definir y Garantizar de manera gradual y de acuerdo a programas y proyectos la accesibilidad a espacios físicos de la entidad de acuerdo a las disposiciones de la Norma Técnica de accesibilidad al Medio Físico NTC6047 del 2013 con el ánimo de incluir dentro de las necesidades de infraestructura a los ciudadanos con cualquier tipo de discapacidad

6.7 COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO

6.7.1 Instrumentos (Documentos) de Estandarización de Servicio al Ciudadano

La estandarización del proceso se realiza para determinar los lineamientos en la ejecución de las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano y la interacción del ciudadano con la entidad, y así brindar un servicio adecuado a la normatividad vigente y una evaluación objetiva del desempeño del servicio al ciudadano.

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:

- ✓ D-006 MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
- ✓ D-101 PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ✓ D-145 INSTRUCTIVO DE CARACTERIZACION DE USUARIOS
- ✓ D-157 PROCEDIMIENTO A LA ATENCION AL CIUDADANO Y SERVICIO CIUDADANO
- ✓ D-018 PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
- ✓ D-061 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE CORRESPONDENCIA EXTERNA
- ✓ D-062 INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE DERECHOS DE PETICIÓN
- ✓ CARTA DE TRATO DIGNO

6.7.2 Trámites y Opas

Para determinar las acciones a realizar con respecto a los trámites es necesario conocer su definición que es el Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

Otro procedimiento administrativo -OPA

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

6.7.3 Interacción estado-ciudadano: canales de atención

La Alcaldía de Puerto López, en la actualidad cuenta con cinco (5) canales de atención donde la ciudadanía puede obtener información acerca de los procesos con relación a los trámites, servicios y programas que desarrolla la entidad y otros temas de interés general.

➤ **Atención personalizada**

La atención presencial Palacio Municipal

Dirección: Calle 6 N° 4 - 40, Barrio Centro, Puerto López - Meta

Código Postal: 502001

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Horario de recepción de documentos: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m

Enlace de víctimas: Centro comercial primer piso

Inspección de Policía: CL 7 4A 52 54 barrio Guadalupe

Familias en Acción: Carrera 6ª N° 3-2 Barrio Santander

➤ **Atención telefónica**

PBX: (+57) 608 645 1867 - 608 645 0336

Línea Fax: (+57) 608 645 1867

Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748

Línea de servicio a la ciudadanía:

(+57) 608 645 1867 - 608 645 0336



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

➤ Virtual – Contáctenos

Al recibir las PQRSD o felicitaciones deben remitirse a los servidores públicos cuya competencia requiera las respuestas de los requerimientos. recepcion@puertolopez-meta.gov.co y contactenos@puertolopez-meta.gov.co

➤ Página Web

El canal virtual se lleva a cabo mediante la página Web del municipio <http://www.puertolopez-meta.gov.co/Paginas/Default.aspx>. Donde el ciudadano tiene atención las 24 Horas del día los 7 días de la semana, para la recepción de oficios, PQRSD, realización de trámites (los que se encuentran on-line), e información de los diferentes servicios, convocatorias, noticias entre otros que presta la entidad.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como hemos visto, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

6.7.4 Medición del Servicio

La medición del servicio prestado y de la satisfacción de los clientes tanto internos como externos es la base fundamental en la mejora continua del proceso de Servicio al Ciudadano, por lo cual se establece la realización de las encuestas de satisfacción para clientes en los formatos F-029 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO y F-030 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO, del cual se realizará de manera cuatrimestral un informe con el cual se generarán opciones de mejora.

De igual manera la medición del servicio se realiza a través del análisis de las PQRSD, el cual se realiza a través de los informes trimestrales en el formato F-228 INFORME PQRSD

Para la medición del servicio prestado se realizará la valoración de los indicadores de gestión al proceso los cuales se presentan a continuación y deberán evaluarse y publicarse de manera trimestral.

- ✓ Tiempo de espera en ser atendido
- ✓ Atención brindada



Código: D-156

Versión: 001

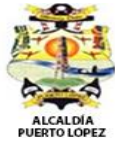
POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

- ✓ Disposición del funcionario (repcionista)
- ✓ Disposición del funcionario (Que presta el servicio)
- ✓ Información recibida respecto de los requisitos y/o documentos necesarios para el trámite o servicios
- ✓ Nivel de satisfacción con la gestión de la dependencia de atención al servicio
- ✓ Necesidades atendidas de manera oportuna

6.8 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

- ✓ **Lenguaje claro:** Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, por lo tanto por medio del lenguaje podemos expresar una comunicación clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.
- ✓ **Eficiencia:** la Alcaldía deben estar en la disponibilidad de atender y brindar la información necesaria al Usuario. La atención debe estar basada en la dignidad de la persona, en la amabilidad, que sea eficiente, eficaz y con calidad.
- ✓ **Transparencia:** la entidad crea un entorno de confianza en el cual promociona el acceso libre a la información, la comunicación abierta, y la participación de todos los servidores públicos en la toma de decisiones.
- ✓ **Consistencia:** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
- ✓ **oportunidad:** la entidad cuenta con servidores integro, idóneo, comprometido y transparente que a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines esenciales del Estado para el logro de los objetivos y resultados, razón por la cual para garantizar una adecuada calidad del servicio a la ciudadanía.
- ✓ **Efectividad:** la entidad cuenta con los procesos y procedimientos que facilitan la gestión de los asuntos de los servidores públicos en donde permite que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- ✓ **Calidad:** la entidad maneja estándares de excelencia con relación a los servicios prestados.
- ✓ **Información completa y clara:** Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, por lo tanto por medio del lenguaje podemos expresar una comunicación clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.
- ✓ **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas:** la entidad comprende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

6.9 CÓDIGO DE VALORES DE INTEGRIDAD

La Administración Municipal ha adoptado el Código de Valores de Integridad para que los Servidores Públicos brinden una atención preferencial al usuario bajo estas reglas como elementos esenciales para cumplir con los Fines Esenciales del Estado, siempre en busca del fortalecimiento de estos cinco (5) Valores cuyo fin sea un producto final de servicio excelente al cliente o usuario:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, **sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.**
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo anterior siguiendo lo establecido en el D-060 MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

6.10 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

6.10.1 Derechos:

- Recibir la debida atención mediante un trato respetuoso y amable por parte de los Servidores Públicos responsables de la atención al ciudadano dentro del horario laboral establecido por la Entidad.
- Presentar en forma personal e individual peticiones respetuosas, sean verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo. La respuesta a obtener debe ser oportuna, de fondo, veraz y concisa siempre sujeta a la petición respectiva.
- Requerir información y orientación clara y concisa sobre los procesos, procedimientos y demás acciones administrativas de la Administración Municipal, ya sea que ésta repose en los registros de los archivos de gestión o central.
- No ser discriminado por motivos de raza, color, sexo, idioma, edad, condición de discapacidad, religión, pensamiento político o cultural, origen social, posición económica.
- Tener conocimiento sobre el estado de actuaciones administrativas y conseguir copias a su cargo de las actuaciones siempre y cuando no estén reglamentadas como reserva legal según la normatividad.
- A que en el momento de realizar sus peticiones o solicitudes se identifiquen los Servidores Públicos que realizan la atención.



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

- A tener prioridad en la atención cuando se encuentre en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o gestantes, niños, niñas o adolescentes, o en cualquier estado de indefensión o debilidad demostrada.
- A presentar cuando lo crea conveniente peticiones, quejas, reclamaciones, solicitudes, felicitaciones, sugerencias y otras formas de libre pronunciamiento, en cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones de los Servidores Públicos de la Alcaldía de Puerto López, mediante la utilización de herramientas como correos, buzones, redes sociales, rendiciones de cuentas o en cualquier otro escenario.
- Presentar los recursos administrativos conforme a las leyes dentro de los términos y limitaciones de orden confidencial establecidos en la normatividad vigente.
- Solicitar al Servidor Público el no uso del celular mientras se realiza la atención al usuario.

6.10.2 Deberes del ciudadano:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes vigentes.
- Llevar a cabo todas sus actuaciones siempre basado en el postulado de la buena fe.
- Abstenerse de realizar maniobras que conlleven a la dilación en la actuación o atención de los Servidores Públicos en la entidad. No presentar escritos que conlleven a afirmaciones o denuncias temerarias o que sean improcedentes.
- Presentar documentación real y verdadera conforme a sus peticiones o solicitudes, ejerciendo de esta manera con responsabilidad los derechos que ampara la normatividad frente a la administración pública.
- Presentar un trato amable y respetuoso hacia los Servidores Públicos de la Alcaldía de Puerto López que realizan durante la atención.
- Presentar una actitud de cuidado frente a los elementos y espacios físicos utilizados.
- Dentro de las instalaciones de la Administración Municipal y durante la atención, no se permite el consumo de bebidas alcohólicas, fumar, consumir sustancias alucinógenas ni alteraciones de cualquier orden.

Lo anterior siguiendo lo establecido en el D-060 MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

7. PLAN DE ACCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

7.1 DEFINICIÓN ESTRATEGIA

La definición de la estrategia a establecer para dar cumplimiento a los lineamientos definidos en la política se determinarán en el plan de acción anual registrado en el formato F-273 PLAN DE ACCIÓN, así como en los planes institucionales estratégicos de talento humano y Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

7.2 SEGUIMIENTO A ESTRATEGIA



Código: D-156

Versión: 001

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Mayo de 2022

El seguimiento a las actividades definidas en los planes estratégicos institucionales y el Plan de acción anual se realizará de acuerdo a lo establecido para el PAAC, esta será realizada por la oficina de Control interno y su monitoreo será ejecutado por la Secretaría de Planeación de manera cuatrimestral con corte al primer seguimiento el día 30 de abril, y su publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo el Segundo seguimiento será con corte al 31 de agosto y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. y el tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre, la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

REVISADO POR:	APROBADO POR:
SECRETARIO DE GENERAL	ALCALDE

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Nombre: Armando Acosta Beltrán	Nombre: Fabián Andrés Hernández	Nombre: Carlos Julio Gutierrez
Cargo: Secretario General	Cargo: Secretario de Planeación	Cargo: Alcalde
Fecha: 15/06/2022	Fecha: 15/06/2022	Fecha: 15/06/2022