POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

SECRETARIA GENERAL

OCTUBRE 2022

PRESENTACION

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, tiene como misión supervisar el servicio público, incluyente y competitiva; para ello tiene el firme propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante el fortalecimiento de la relación de la entidad con la ciudadanía enmarcada en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior implica entender la transversalidad e integralidad del servicio al ciudadano, como una labor que compromete a todos los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Gobernación Departamental; y que requiere de la articulación, el compromiso y la gestión recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta de trámites y servicios de la entidad.

En este sentido, la Gobernación Departamental establece la Política de Servicio al Ciudadano como un compromiso explícito de la alta dirección, bajo las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que será liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano de esta Entidad Territorial.

Esta política se desarrolla desde dos componentes, la ventanilla hacia adentro ventanilla hacia afuera, que contienen programas y líneas de acción para el cumplimiento y materialización de esta política en la entidad.

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación con la comunidad a través de diferentes herramientas que faciliten el acceso, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

La presente política de servicio al ciudadano es un marco general por el cual se gestiona la atención de servicio a los ciudadanos, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar los procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad con calidad y transparencia.

2. JUSTIFICACIÓN

El servicio al ciudadano pretende lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de tal manera que se genere valor público y se cumplan las funciones misionales de las entidades consolidando con ello la institucionalidad del gobierno nacional.

Así mismo, comprende la necesidad de resaltar la importancia de la participación ciudadana en decisiones de impacto de la entidad, y así validar la gestión pública que realiza con miras al cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

Un adecuado servicio a la ciudadanía supone el Ente Territorial cumplir con su misionalidad dentro del territorio insular, prestando una atención más equitativa sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Representa brindar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la entidad sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores en general se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar de manera sencilla de tal forma que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo. En consecuencia, cada servidor y colaborador de la Gobernación cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la Gobernación frente a la ciudadanía.

Dado esto, los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben percibirse como una sola institución cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano

3. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las capacidades de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a través del mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, con el fin promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia y mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con la entidad.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

• Diseñar e implementar metodologías para recibir, tramitar y resolver las PQRSD dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
• Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía.
• Fortalecer el talento humano asignado para el servicio a la ciudadanía asegurando que cuente con las competencias comportamentales, académicas y funcionales, así como los insumos, herramientas, incentivos y evaluación de su desempeño.
• Fortalecer y unificar los sistemas de información que permitan el control en la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición de las solicitudes de la ciudadanía, tener acceso a la información pública.

5. Alcance y Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los procesos de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones.

Esta Política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales, se articula con las políticas de: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Gobierno Digital, Gestión Estratégica del Talento Humano, Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y Control interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017, basados en las acciones realizadas por los funcionarios y servidores los cuales están comprometidos en servir al ciudadano bajo los atributos de: confiabilidad, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, solidaridad, responsabilidad e inclusión.

Para llevar a cabo el Servicio al Ciudadano, la Gobernación dispone de cuatro (4) canales de atención autorizados:

1. Área de atención al ciudadano presencial (Ventanilla Única)
2. Página web www.sanandres.gov.co, servicioalciudadano@sanandres.gov.co
3. Canal telefónico: 5130801 ext. 107-216-403-406
4. Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube)

6. 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 de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, 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.
- **Seguimiento**: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **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.

7. MARCO NORMATIVO

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, por ser una entidad pública del orden Nacional de la rama ejecutiva, debe cumplir con la regulación y la normativa que establece el Estado Colombiano en materia de Servicio al Ciudadano.

En ese sentido, la política se enmarca en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, con base en las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.
- Constitución Política de Colombia de 1991
- Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2022
- Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023
- Plan Indicativo 2020-2023
- Plan de Ordenamiento Territorial (Decreto 0363 de 2007).
- Plan de acción anual
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009
- El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación, la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.
- El 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 en el Departamento Nacional de Planeación.
- El CONPES 3785 de 2013, menciona: "(…) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano." (Pág. 8).
- Ley 527 de 18 de agosto de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 14 de julio de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 del 8 de Julio de 2005, por la cual se dictan 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.

• Decreto 2150 del 5 de diciembre de 2005, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

• Circular 14 del 4 de diciembre de 2007, envío oportuno de información para contestar tutelas y derechos de petición.

• Ley 1266 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se 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, es decir, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

• Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.

• Decreto 19 del 10 enero del 2012, suprime o reforma regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios en la administración pública.

• Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Protección de datos y privacidad de la información.

• Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional.

• Decreto 103 del 20 de enero del 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

• Resolución 3564 31 de diciembre de 2015 expedida por MinTIC, por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

• Decreto 1499 de 11 de septiembre 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. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- 3ra. Dimensión.

• Ley 2052 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. Se crean las condiciones para racionalizar, automatizar y digitalizar trámites con el Estado. - La norma rige que los trámites que se creen a partir de su entrada en vigor deberán realizarse totalmente en línea por parte de los ciudadanos.

• **Normas Técnicas**

Norma NTC ISO 6047, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

8. RESPONSABILIDADES

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

8.1 Alta Dirección.

Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

8.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
• Aprueba la política institucional de Servicio al Ciudadano
• Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.

6.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo.
• Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad y calidad.
• Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

8.4 Proceso de Relacionamiento con el ciudadano.
• Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordina la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
- Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados obtenidos.

9.Estrategias para la implementación de la Política

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos y servicios de cara al ciudadano.
- La Gobernación debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- Regir las acciones de los funcionarios y contratistas del área de atención al ciudadano conforme al Manual de Servicio al Ciudadano disponible dentro del Sistema de Gestión de Calidad a fin de garantizar un servicio confiable y oportuno.
- La Gobernación debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidad.
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:

- Localización física de la sede
- Horarios de atención
- Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Correo electrónico de contacto de la Gobernación
- Noticias
- Información relevante de la rendición de cuentas
- Calendario de actividades

Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, horarios y días de atención al público

- Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Gobernación
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
- El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población o interés
- Actualizar frecuentemente la información sobre los productos y servicios ofrecidos por la Gobernación
- Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tener establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales
- Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.
- Definir y publicar un reglamento interno o procedimiento para la gestión de las peticiones y quejas recibidas
- Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones
- Contar con un formulario en su página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación
- Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.
- Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
- Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano

10. Principios de la Política Servicio al Ciudadano

La Política de servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos:

• **Eficiencia y oportunidad.** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

• **Efectividad.** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
• **Calidad.** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.
• **Información completa y clara.** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
•**Transparencia.** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

- **Principio de buena fe en las actuaciones.** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- **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.
- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas.** La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- **Colaboración - Información/servicios compartidos**. Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

11. Atributos del servicio a la ciudadanía

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Gobernación del Departamento Archipiélago debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos:

- **Incluyente**: Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica. Física: aplicación de la NTC 6047. Tecnológica: aplicación de la NTC 5854.
- **Digno:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Efectivo**: Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Oportuno**: Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- **Claro**: Considera la información que necesita la persona y la transmite, la publica de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- **Transparente**: Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Imparcial**: Los tramites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir.

12. Declaración de la Política de Servicio al ciudadano

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como entidad incluyente y competitiva, se compromete a:

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico 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.
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y agiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.

13. Componentes de Política del Servicio al Ciudadano

La presente política se desarrolla en dos componentes, ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera. A partir de estos componentes se desagregan programas y líneas de acción para el cumplimiento de los objetivos planteados.

13.1 Componente 1: Ventanilla hacia adentro

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de PQRSD, Tramites, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

A continuación, se señalan los lineamientos y las acciones que conforman este componente.

Líneas de acción:

• **Lineamientos y protocolos para un servicio efectivo:** busca el posicionamiento la política de servicio al ciudadano a través de un plan institucional que permita la evaluación de los objetivos y la ejecución de los programas y metas establecidas. Así mismo, busca la generación reglamentos, lineamientos y protocolos que aseguren la implementación de la política en la Gobernación Departamental.

• **Tramites y servicios para la ciudadanía:** Diseñar y actualizar el portafolio de trámites y servicios que contenga la descripción de los servicios que ofrece la Gobernación Departamental a la ciudadanía, y los trámites que en ella se realizan como una herramienta de consulta y orientación permanente que permite fortalecer la atención y el servicio en todo el territorio nacional.

• **Protección de datos de personales:** Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y agiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor.

Líneas de acción:

• **Caracterizando nuestros grupos de valor:** Realizar la identificación de la población que accede a los servicios y que interactúa con la Gobernación Departamental es esencial para comprender y dar respuesta oportuna las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

• **Atención efectiva de PQRSD:** Esta línea de acción se orienta al análisis, mejoramiento y optimización y control de los mecanismos para dar recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.

• **Procesos y procedimientos claros y agiles**: Busca el rediseño, mejora y optimización de procesos y procedimientos para la coordinación institucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía promoviendo la comunicación y la coordinación dentro de la Gobernación Departamental.

• **Cualificación de las competencias del colaborador para la atención a la ciudadanía:**
Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía
• **Plan de capacitación para mejorar el servicio al ciudadano:** busca el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores a través de acciones coordinadas y sistemáticas para identificar y resolver las necesidades de capacitación de los colaboradores.
• **Análisis ocupacional y de cargas de trabajo:** Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.

- **Seguimiento y evaluación de colaboradores:** Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía con el fin de generar acciones de que contribuyan al mejoramiento del servicio.
- **Reconocimiento al talento humano por el buen desempeño en el servicio a la ciudadanía:** Generar incentivos para las dependencias y colaboradores encargados de la atención de servicio al ciudadano.

13.2 Componente 2: Ventanilla hacia afuera
Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad los canales y el lenguaje claro que permitan a facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad. A continuación, se señalan los programas y línea de acción que conforman este componente.

Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.

Líneas de acción:
• **En contacto con nuestros grupos de valor a través de canales de comunicación efectivos:** Los canales que ofrece la entidad están orientados para que la ciudadanía conozca de su existencia, competencias y beneficios que entrega a los usuarios, ciudadanos y vigilados; para ellos dispondrá de canales de comunicación que conlleven acerca la entidad al ciudadano es así como se fortalecerán mecanismos como el chat virtual, página web, buzones electrónicos, redes sociales, y Aplicativo Gestor Documental para instaurar PQRS.
• **Un servicio incluyente y accesible para la ciudadanía:** La Gobernación del Departamento Archipielago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, preocupada por la atención de las personas en condición de discapacidad, población vulnerable, adoptará las medidas necesarias en búsqueda de lograr la comunicación de sus contenidos y la atención presencial mejorando las condiciones locativas para un buen servicio, mejorando la capacidad con la infraestructura, que permita la accesibilidad cumpliendo la Norma ISO NTC 6047. Así mismo la entidad ha establecerá contacto con las instituciones de orden nacional orientadas a que la interacción de las personas con discapacidad sea más efectiva.

- **Hablemos claro y mantengamos la postura del buen servicio a la ciudadanía:** En búsqueda de mejorar los estándares de comunicación se estará haciendo contacto con las entidades encargadas de liderar el tema de lenguaje claro para elevar los estándares de comunicación, entendimiento y humanización, a efectos de que la ciudadanía sienta la importancia de sus solicitudes y hagan parte de la entidad.

Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Líneas de acción:

- **Medición de pertinencia y satisfacción:** En preocupación de la satisfacción de los ciudadanos y vigilados, se implementarán encuestas de satisfacción tendientes a medir la pertinencia a sus solicitudes para oportunidad de mejora de los servicios de la entidad.
- **Análisis de resultados y toma de decisiones:** En búsqueda de validar las variables que arrojo el documentó de caracterización de usuarios, se implementarán encuestas de satisfacción y percepción ciudadana que ampliará la información que determinará las necesidades, y facilitará el proceso de toma de decisiones, que conduzca a satisfacer y cumplir las expectativas de la ciudadanía, usuarios y vigilados.
- **Acciones de mejora:** En consideración a los resultados que arrojen las diferentes mediciones, se implementaran los mecanismos tanto preventivos como correctivos necesarios, que conlleven al cumplimiento de las necesidades de los vigilados, usuarios y ciudadanos.

14. APLICABILIDAD

La Política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores y colaboradores de la entidad con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos de la institución, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política. Es un compromiso y responsabilidad de todos, conocer la política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por le ley o la Función Pública.

15. PLAN DE TRABAJO

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias, gestiones, planes y programas adelantados para la divulgación e interiorización de la política.

ESTRATEGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Realización de encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana	Informes de gestión de las encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana	Ciudadanos atendidos/ Ciudadanos satisfechos	Secretaría General	Semestral
Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos y servicios de cara al ciudadano	Informe periódico de PQRSD. Solicitudes radicadas en sistema de gestión documental	PQRSD con respuesta / Total PQRSD recibidas	Secretaría General	Trimestral o Semestral
Habilitar los canales de atención para permitir una interacción continua con los ciudadanos	Canales de atención habilitados a los ciudadanos	Número de canales de atención habilitados a los ciudadanos	Secretaría General Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría de las TIC´s	Permanente

16. RIESGOS

La No implementación de la Política de Servicio al Ciudadano puede conllevar a servicios de baja calidad por parte de la Gobernación Departamental que denotan falta de compromiso con la ciudadanía en general, las cuales no aportan valor público a la institucionalidad de la gestión.

Para mitigar este riesgo es necesario que todos los funcionarios y colaboradores se apropien de la comprensión de la política en cuestión, debido a que el servicio al ciudadano no sólo es responsabilidad de un área específica sino de todos los funcionarios que deben aportar valor a la gestión para el logro y cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

17. VIGENCIA

Esta Política de Servicio al Ciudadano ha sido aprobada y adoptada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o la instancia que haga sus veces y tiene vigencia desde su aprobación.

LINO HOOKER PADILLA
Coordinador (D)
Archivo Departamental

Proyectó: Lilibeth Oliveros/ Grupo Servicio al Ciudadano
Revisó: secretaria de Planeación/ Comité MIPG
Archivó: Lilibeth Oliveros