

#Soyed=so

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, regulado mediante el Decreto Nacional 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, y el mismo debe ser adoptado por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

Mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La política de Servicio al Ciudadano, tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG, lo que facilita las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la Ley, garantizando sus derechos mediante un servicio oportuno, a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, con un trato digno al ciudadano siempre orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, garantizando la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información pública a través de los canales establecidos para Atención al Ciudadano.

La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – EDESO, implementará la política de servicio al ciudadano con el fin de promover el dialogo efectivo con todos los grupos de valor, garantizar sus derechos promover sus deberes y dar una orientación a la generación de valor público en cumplimiento a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión Gestión con Valores para Resultados.

2. OBJETIVO

Brindar trámites y servicios al ciudadano, que sean incluyentes, efectivos, oportunos, transparentes, imparciales y de calidad, que fomenten espacios de participación y faciliten el acceso a la información; aumentando el nivel de satisfacción y así mismo, la percepción de la ciudadanía, a través de la optimización de los procesos por medio de una mejora continua

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ 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.
- ✓ Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- ✓ 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.

3. ALCANCE

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

4. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

“La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente - EDESO, se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades”.

La Política de Servicio al Ciudadano, se desarrolla en dos componentes, **ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera.**

Ventanilla hacia adentro: 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 peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

Ajustes institucionales: Corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.

Procesos y procedimientos: Comprende los requerimientos que deben cumplir las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Talento humano: la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos.

Ventanilla hacia afuera: Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad los canales y el lenguaje claro que permitan facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.

Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. Así mismo se orienta a las entidades en la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención que dispongan las entidades.

Certidumbre: Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción ciudadano-Estado. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que las entidades garanticen la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

Principios que rigen la Política.

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 humana.

5. MARCO DE REFERENCIA

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 1991	Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Decreto 2623 de 2009.	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– 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	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
Decreto 2641 de 2012.	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Ley Estatutaria 1618 de 2013.	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017.	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Ley 1952 de 2019.	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones

6. HERRAMIENTAS

Para la correcta implementación de la política al interior, se tendrán como punto de partida los documentos y herramientas disponibles en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales podrán ser consultados de manera permanente en el siguiente enlace:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/comoopera-mipg>

7. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.

CANALES DE ATENCIÓN: Múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.

CERTIDUMBRE Y LENGUAJE CLARO: es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

COBERTURA: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren.

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.

EXPERIENCIA DE SERVICIO: Es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

PETICIÓN: es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

QUEJA: cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.

RECLAMO: es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

VENTANILLA HACIA AFUERA: Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.

VENTANILLA HACIA DENTRO: hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

8. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política de Servicio al Ciudadano, se implementará en la Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente - EDESO a través de una labor integral que requiere la articulación de todas las dependencias, el compromiso de la alta dirección, la gestión de los recursos necesarios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, su satisfacción y el acceso real y efectivo a la oferta de la EDESO, mediante la gestión desde dos elementos:

De la Ventanilla hacia Adentro y De la Ventanilla hacia afuera, teniendo en cuenta los escenarios en los cuales el ciudadano o grupo de valor interactúa con la Entidad y que son definidos por Función Pública:

Ventanilla hacia adentro, para garantizar la adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se debe tener:

Ajustes Institucionales: Facilitan la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública.

- ✓ Crear e implementar una política institucional de servicio al ciudadano, con base en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ La estructura organizacional adecuada y acorde a los objetivos misionales junto con atención oportuna y con calidad a los requisitos de los ciudadanos.
- ✓ Procesos misionales claros y definidos.

Servidores Públicos: Comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.

- ✓ Garantizar el talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos con perfiles adecuados para atender los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Identificar las principales necesidades de capacitación, expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad, e incluir estas temáticas en el cronograma de cualificación.
- ✓ Adoptar el uso de la guía del lenguaje claro, como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia con la información que se le ofrece a los ciudadanos, de la documentación emitida desde las áreas, su aplicación aborda a actos administrativos, manuales, guías, respuestas a documentación externa.

Procesos y Procedimientos: Innovadores que impacten la gestión de las entidades.

- ✓ Hacer ágiles y sencillos los trámites racionalizándolos y utilizando medios tecnológicos para su accesibilidad.
- ✓ Estandarizar reglamentos, formatos, instructivos y otros.
- ✓ Establecer e implementar el trámite interno de las PQRSD acorde a la normatividad vigente.
- ✓ Publicación periódicamente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ✓ Implementar el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ Publicar periódicamente los informes de percepción ciudadana.

Ventanilla hacia afuera, se presentan los lineamientos que permiten garantizar estándares de excelencia en el servicio, tales como:

Cobertura: Ampliar la cobertura de la oferta institucional en la EDESO.

- ✓ Disponer de módulos de servicio preferencial, con la señalización y condiciones adecuadas para esta atención e incorporación de los lineamientos de la NTC 6047, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad.
- ✓ Equipar el punto de atención, con señalización con contraste visual, sistema braille.
- ✓ Ubicar de manera visible y sencilla en el microsítio de la página web, la información básica de contacto de los canales de atención (puntos de atención presencial y telefónica y virtual).

Certidumbre: Sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios.

- ✓ Publicación visible en todos los canales de atención la localización física de la sede.
- ✓ Publicación de información sobre horarios de atención de la sede, en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.
- ✓ Publicación de información sobre teléfonos de contacto, líneas gratuitas en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.
- ✓ Publicación de información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.
- ✓ Realizar anualmente una validación de la sección de preguntas frecuentes, para garantizar su claridad y relevancia en las actuaciones más comunes de los ciudadanos o usuarios ante la entidad.

Cumplimiento: Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

- ✓ Divulgar y publicar en todos los canales de atención, la Carta de Trato Digno.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, mediante las encuestas de satisfacción.