

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 1 DE 9

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, principios, responsabilidades y mecanismos para garantizar un servicio al ciudadano oportuno, accesible, incluyente y de calidad, que fortalezca la confianza institucional, promueva la participación ciudadana y asegure la satisfacción de los grupos de valor, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su versión vigente.

2. ALCANCE

Esta política rige para todos los procesos de la EDESOS que interactúan con la ciudadanía. Su efectividad se fundamenta en la articulación transversal con las políticas de Transparencia, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, consolidando un modelo de gestión integral que fortalece la relación Estado-Ciudadano bajo los estándares de MIPG.

3. RESPONSABLES

LÍNEA ESTRATÉGICA – Alta Dirección y Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD). Son responsables de: Definir y aprobar las directrices estratégicas de la Política de Servicio al Ciudadano, garantizar la articulación de la política con el Direccionamiento Estratégico, la Planeación Institucional y las demás políticas del MIPG, aprobar los planes, programas y acciones orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano, analizar los resultados de desempeño, indicadores y reportes de seguimiento, incluyendo los derivados del FURAG, adoptar decisiones para el cierre de brechas, la asignación de recursos y la mejora continua del servicio y promover una cultura organizacional centrada en el ciudadano, el valor público y la transparencia.

PRIMERA LÍNEA – GESTIÓN OPERATIVA. Conformada por el Líder de la Política de Servicio al Ciudadano, los líderes de proceso, servidores públicos y contratistas responsables de la prestación directa de los servicios. Son responsables de: Implementar y ejecutar la Política de Servicio al Ciudadano conforme a los lineamientos institucionales y normativos, garantizar la atención oportuna, digna, incluyente y con enfoque diferencial a los ciudadanos y grupos de valor, operar y mantener actualizados los canales de atención, trámites y mecanismos de PQRSDF, Aplicar el enfoque de lenguaje claro y accesibilidad en las comunicaciones institucionales, Identificar oportunidades de mejora y proponer acciones de simplificación, innovación y optimización del servicio y registrar, documentar y reportar información confiable para el seguimiento y la medición del desempeño.

SEGUNDA LÍNEA – SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO. Ejercida por la Oficina de Planeación o la dependencia que haga sus veces. Son responsables de: Coordinar la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano con el Plan de Acción Institucional y los planes definidos en el Decreto 612 de 2018, realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de metas, actividades e indicadores asociados a la política, consolidar, analizar y reportar la información de desempeño institucional relacionada con el servicio al ciudadano, apoyar la formulación de acciones de mejora con base en resultados, riesgos y brechas identificadas.

TERCERA LÍNEA – ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE. Ejercida por el Jefe de Control Interno y el Comité Coordinador de Control Interno (CCCI). Son responsables de: Evaluar de manera independiente, objetiva y sistemática el diseño, implementación y efectividad de la Política de Servicio al Ciudadano, verificar el cumplimiento normativo, la aplicación de controles y la gestión de riesgos asociados al servicio, realizar auditorías, seguimientos y evaluaciones conforme al Plan Anual de Auditoría, formular recomendaciones orientadas al cierre de brechas, la mejora continua y el fortalecimiento del desempeño institucional e informar los resultados de sus evaluaciones a la Alta Dirección y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 2 DE 9

4. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Condición que garantiza a todas las personas, en igualdad de condiciones, el acceso físico, comunicativo, tecnológico y digital a la información, trámites y servicios que presta la entidad, mediante la eliminación de barreras y la adopción de ajustes razonables, conforme a los enfoques diferencial y de derechos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Conjunto de procesos, lineamientos, mecanismos y canales mediante los cuales la entidad facilita la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor, garantizando el acceso oportuno, transparente, incluyente y de calidad a la información, trámites, servicios y al ejercicio del derecho fundamental de petición.

CANALES DE ATENCIÓN: Medios presenciales, virtuales, telefónicos y escritos dispuestos por la entidad para atender a la ciudadanía y los grupos de valor, a través de los cuales se suministra información, se gestionan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y se facilita el acceso a trámites y servicios.

CERTIDUMBRE Y LENGUAJE CLARO: Principio orientador de la atención al ciudadano que asegura que la información institucional sea clara, suficiente, veraz y comprensible, mediante el uso de un lenguaje sencillo y accesible, reduciendo cargas administrativas y fortaleciendo la confianza en la gestión pública.

COBERTURA: Capacidad institucional para garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a la oferta institucional, mediante la planificación, fortalecimiento y articulación de los canales de atención, considerando las características territoriales y las necesidades de los grupos de valor.

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: Grado en que la entidad satisface las necesidades y expectativas de la ciudadanía frente a la atención recibida, medido a través de criterios de calidad del servicio, tales como oportunidad, tiempos de respuesta, facilidad de acceso y percepción ciudadana.

EXPERIENCIA DE SERVICIO: Resultado de la interacción del ciudadano con la entidad a través de sus procesos, servidores, contratistas y canales de atención, que genera percepciones positivas o negativas sobre la calidad del servicio y la gestión institucional.


INFORMACIÓN PÚBLICA: Información que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en ejercicio de sus funciones, independientemente de su soporte o formato, y que es accesible a la ciudadanía conforme a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública.

PETICIÓN: Derecho fundamental que tienen todas las personas para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener respuesta oportuna, clara y de fondo, en los términos y condiciones establecidos en la normatividad vigente.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Conjunto de principios, derechos y medidas adoptadas por la entidad para garantizar el tratamiento adecuado, seguro y confidencial de los datos personales, en cumplimiento del derecho fundamental de habeas data y de la normativa aplicable.

QUEJA: Manifestación de inconformidad presentada por la ciudadanía respecto de la conducta de un servidor público o contratista, o por deficiencias en la prestación del servicio, con el fin de que la entidad adopte las acciones correctivas correspondientes.

RECLAMO: Solicitud mediante la cual el ciudadano exige la corrección de una situación relacionada con la prestación de un servicio, la entrega de un bien o el cumplimiento de una obligación institucional que afecta el ejercicio de sus derechos.

	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 3 DE 9

VENTANILLA HACIA AFUERA: Enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión orientado a facilitar la interacción directa de la entidad con la ciudadanía y los grupos de valor, mediante la articulación de los canales de atención para garantizar acceso efectivo a la información, trámites y servicios.

VENTANILLA HACIA DENTRO: Enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión orientado al fortalecimiento de los procesos internos de la entidad, promoviendo una cultura organizacional centrada en el servicio al ciudadano, la articulación interdependencias y la mejora continua de la atención.

5. MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia (1991) – Artículos 2, 123 y 209	Establece los fines esenciales del Estado, el deber de las autoridades de servir a la comunidad y los principios que rigen la función administrativa, orientando la gestión pública a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, la eficiencia, la transparencia, la participación y la responsabilidad.
Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)	Regula las actuaciones administrativas y el ejercicio del derecho de petición, garantizando una atención oportuna, eficaz y de calidad a los ciudadanos, en coherencia con el enfoque de servicio y la relación Estado–Ciudadano promovida por el MIPG.
Decreto Ley 019 de 2012	Establece disposiciones para suprimir o reformar trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias en la administración pública, en desarrollo del principio de eficiencia administrativa y la mejora continua del servicio al ciudadano.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Regula la promoción y protección del derecho a la participación democrática, fortaleciendo los mecanismos de interacción, control social y rendición de cuentas entre el Estado y la ciudadanía, como componente fundamental de la relación Estado–Ciudadano del MIPG.
Circular 100-010 de 2021 – DAFP	Establece directrices para la implementación del enfoque de Lenguaje Claro en las entidades públicas, como instrumento para mejorar la comprensión de la información, la confianza ciudadana y la calidad del servicio al ciudadano.
Ley 2195 de 2022	Adopta medidas para fortalecer la transparencia, la prevención y la lucha contra la corrupción, promoviendo la integridad institucional, el acceso a la información y la confianza ciudadana, como pilares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 4 DE 9

6. DESARROLLO

6.1 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO.

“La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente - EDESOS, se compromete a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos mediante una relación basada en la confianza y la transparencia. Orientamos nuestra gestión hacia la prestación de servicios oportunos, confiables y de alta calidad, fundamentados en la integridad y la lucha frontal contra la corrupción para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de valor”.

6.2 POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO.

La Política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos y deberes, en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. En cumplimiento de los fines esenciales del Estado, orienta la gestión pública al servicio de la comunidad y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Su implementación trasciende la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para enfocarse en la garantía integral de derechos, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la consolidación de una relación Estado–Ciudadano basada en el diálogo, la inclusión, la transparencia y la participación.

La política promueve una gestión institucional orientada a la generación de valor público, bajo el enfoque de Estado Abierto, mediante el diseño e implementación de soluciones centradas en el ciudadano y alineadas con sus necesidades, preferencias y expectativas.

6.3 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.


La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se realizará conforme a los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el documento “Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano”, y en articulación con las dimensiones, políticas y criterios de medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su versión vigente.

La entidad orientará la implementación de la política de manera transversal, sistémica y articulada, garantizando su coherencia con las políticas que fortalecen la relación Estado–Ciudadanía, en particular: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites cuando aplique, participación Ciudadana, rendición de Cuentas y servicio al Ciudadano

La política se implementará con el propósito de garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a la oferta institucional, bajo principios de equidad, calidad, oportunidad, dignidad e inclusión, reconociendo las características diferenciales de los grupos de valor y las particularidades del territorio.

ACTIVIDADES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, se describen las actividades que la entidad deberá desarrollar para la formulación de la Estrategia Anual de Atención y Servicio al Ciudadano, como instrumento fundamental para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 5 DE 9

✓ **Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad**

La entidad realizará un diagnóstico del estado del servicio al ciudadano como insumo fundamental para la planeación, con el fin de identificar el nivel de implementación de la política, evaluar los resultados de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y reconocer las necesidades, expectativas y características de los grupos de valor, así como el estado de la oferta institucional.

Este diagnóstico permitirá:

- ✓ Identificar brechas en el acceso, la oportunidad, la calidad y la suficiencia del servicio.
- ✓ Evaluar la efectividad de los canales de atención y los mecanismos de interacción con la ciudadanía.
- ✓ Definir oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la experiencia ciudadana y la generación de valor público.

Para su elaboración, la entidad analizará, como mínimo, los siguientes insumos:

- ✓ Resultados del Autodiagnóstico MIPG y del Índice de Desempeño Institucional, en especial de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- ✓ Resultados de la caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor.
- ✓ Informes de medición de experiencia y satisfacción ciudadana.
- ✓ Informes de gestión de PQRSDF.
- ✓ Resultados de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- ✓ Informes de gestión de los canales de atención, incluyendo uso, tiempos de atención, calidad, cobertura y suficiencia.
- ✓ Informes y observaciones de entes de control y veedurías ciudadanas.

Los resultados del diagnóstico deberán documentarse y constituirán el insumo base para la definición de acciones, metas, indicadores y responsables de la Estrategia Anual de Atención y Servicio al Ciudadano, garantizando su alineación con el Plan de Acción Institucional y los criterios de medición del FURAG.

✓ **Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.**


La entidad formulará la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional, en coherencia con el Plan de Acción Institucional y las políticas de relación Estado–Ciudadanía del MIPG.

La estrategia se construirá con base en los resultados de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor, lo que permitirá identificar necesidades y priorizar acciones para mejorar el acceso, uso y comprensión de la oferta institucional de información, trámites y servicios, así como los escenarios de diálogo y participación.

Dicha caracterización incorporará el enfoque diferencial poblacional y territorial, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, y será un insumo clave para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio al ciudadano.

Actividades para la construcción de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.

Para la formulación de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, la entidad deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes actividades:

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 6 DE 9

- ✓ Definir los procesos misionales y de apoyo relacionados con la entrega de la oferta institucional y la atención de los requerimientos de la ciudadanía.
- ✓ Establecer una estructura organizacional y un responsable institucional que lidere la estrategia y garantice una atención oportuna, accesible y de calidad.
- ✓ Determinar la oferta institucional y los canales de atención, asegurando su coherencia con las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los grupos de valor.
- ✓ Formular objetivos, metas, responsables, cronogramas e indicadores, que permitan el seguimiento y evaluación de la estrategia.
- ✓ Asignar talento humano idóneo y suficiente, así como los recursos físicos, tecnológicos, financieros y administrativos necesarios para la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.
- ✓ Incorporar acciones de lenguaje claro que faciliten la comprensión de la información, trámites y servicios, y fortalezcan escenarios de relacionamiento cercanos y efectivos.
- ✓ Definir y documentar estándares, protocolos, procesos y procedimientos de servicio al ciudadano, que orienten la actuación de los servidores públicos y promuevan la memoria institucional y el aprendizaje organizacional.
- ✓ Garantizar que los escenarios de relacionamiento sean accesibles e incluyentes, conforme a los lineamientos de enfoque diferencial, accesibilidad web y accesibilidad al medio físico.
- ✓ Incluir escenarios alternativos de atención, como ferias de servicios o centros integrados, de acuerdo con la capacidad institucional.
- ✓ Establecer indicadores de gestión y evaluación, que permitan medir el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua del servicio al ciudadano.

✓ [Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano](#)

La entidad deberá implementar las acciones definidas en la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, garantizando su articulación con la planeación y la gestión institucional. Para tal fin, se deberá:

- ✓ Asegurar la operación efectiva de las funciones, procesos y responsabilidades del área o dependencia líder de las políticas de relación Estado–Ciudadanía.
- ✓ Divulgar de manera permanente la oferta institucional, los canales y escenarios de atención, así como los protocolos, manuales y lineamientos que faciliten el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes ciudadanos, conforme a los lineamientos del Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Actualizar, simplificar y estandarizar los procesos, procedimientos y protocolos de servicio, así como los manuales de funciones y perfiles del talento humano, promoviendo la optimización y automatización de los procesos de relacionamiento con la ciudadanía.
- ✓ Disponer y ajustar los arreglos institucionales necesarios en materia de infraestructura física, tecnológica, talento humano y recursos administrativos y financieros, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor.
- ✓ Implementar sistemas y herramientas de información que permitan la captura, trazabilidad, análisis y uso de datos sobre experiencia ciudadana, PQRSDF, demanda de servicios, tiempos de atención y percepción de los grupos de valor, con enfoque diferencial, como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua.
- ✓ Aplicar de manera transversal las directrices de lenguaje claro, priorizando la información de mayor demanda y validando su comprensión con la participación de la ciudadanía y los grupos de valor, conforme a la Circular 100-010 de 2021 del DAFP.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 7 DE 9

✓ **Criterios diferenciales – Política de Servicio al Ciudadano.**

La Política de Servicio al Ciudadano en EDESOS se aplicará bajo criterios diferenciales que permiten ajustar los requisitos según las capacidades de cada entidad. La idea es que todas puedan iniciar con unos mínimos básicos y, a partir de allí, avanzar progresivamente hacia niveles más altos de calidad y optimización en la atención.

En un primer nivel, se garantizará el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), asegurando la existencia de canales básicos de atención, protocolos documentados y accesibilidad física conforme a la norma NTC 6047.

Posteriormente, las entidades podrán fortalecer sus procesos con acciones intermedias como la modernización de canales digitales, la incorporación del lenguaje claro en las comunicaciones, la capacitación de servidores y la aplicación de encuestas periódicas de percepción ciudadana. Esto permitirá optimizar la gestión y mejorar la experiencia de los usuarios.

Finalmente, en un nivel avanzado, la política se integrará plenamente a la planeación estratégica institucional y al FURAG, con sistemas de trazabilidad digital, accesibilidad web bajo estándares internacionales, auditorías sociales con participación ciudadana y una cultura organizacional centrada en el ciudadano.

De esta manera, los criterios diferenciales aseguran que EDESOS y demás entidades puedan implementar la política de forma gradual, adaptada a sus capacidades, pero siempre con la meta de alcanzar estándares superiores de transparencia, confianza y valor público.

6.4 IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – EDESOS implementará la Política de Servicio al Ciudadano dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el objetivo de fortalecer la relación Estado–Ciudadano, garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional y mejorar de manera continua la experiencia ciudadana.

La política se aplicará con un enfoque transversal y sistémico, integrándose a la planeación institucional, la gestión por procesos y los esquemas de seguimiento y evaluación, consolidándose como un eje estratégico para la generación de valor público.

Para ello, la EDESOS formulará y ejecutará la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, articulada con el Plan de Acción Institucional y los criterios de medición del FURAG, asegurando coherencia entre planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.


La estrategia incluirá acciones clave como:

Planeación estratégica (Nivel mínimo):

- ✓ Se formalizará el área o dependencia encargada del Servicio al Ciudadano mediante acto administrativo.
- ✓ Se realizará la caracterización inicial de usuarios y grupos de valor, cumpliendo los requisitos básicos de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

Meta: Garantizar la existencia de estructura formal y canales básicos de atención.

Responsables: Alta Dirección, Líder de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana.

	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 8 DE 9

Diseño de la estrategia (Transición a nivel intermedio):

- ✓ Se formulará la Estrategia Anual de Atención y Servicio al Ciudadano, articulada con el Plan de Acción Institucional y FURAG.
- ✓ Se capacitará al talento humano en protocolos de atención, lenguaje claro y ética pública.

Meta: Servidores capacitados y estrategia aprobada.

Responsables: Líder de la Política de Servicio al Ciudadano, Líder de la Política Gestión Estratégica de Talento Humano / Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Fortalecimiento de canales (Nivel intermedio):

- ✓ Se modernizarán los canales digitales (ventanilla única virtual, correo institucional, formularios web).
- ✓ Se aplicarán criterios de accesibilidad web conforme a la Resolución 1519 de 2020.

Meta: Canales virtuales fortalecidos y accesibles.

Responsables: Subgerencia Administrativa y Financiera, Área TIC.

Protocolos y accesibilidad (Intermedio → avanzado):

- ✓ Se actualizarán y socializarán los protocolos de atención en todos los canales.
- ✓ Se garantizará accesibilidad física conforme a la NTC 6047 y accesibilidad digital bajo estándares internacionales (WCAG 2.1).

Meta: Protocolos estandarizados y espacios accesibles.

Responsables: Líder de la Política de Servicio al Ciudadano

Ejecución y divulgación (Nivel avanzado):

- ✓ Se publicará información institucional en lenguaje claro y formatos accesibles (cartelera, web, infografías).
- ✓ Se realizarán ferias de servicios.
- ✓ Se implementará un sistema digital de trazabilidad para PQRSDf con tableros de control.

Meta: Ciudadanía informada y procesos transparentes.


Responsables: Secretaría General, Comunicaciones, Líder de Servicio al Ciudadano.

Evaluación y mejora continua (Consolidación avanzada):

- ✓ Se aplicarán encuestas de percepción y experiencia ciudadana, diferenciadas por canal y territorio.
- ✓ Se analizarán resultados de PQRSDf y tiempos de atención, formulando planes de mejora.
- ✓ Se incorporarán los resultados en informes institucionales y en FURAG.

Meta: Informe anual de resultados y plan de mejora continua.

Responsables: Jefe de Control Interno, Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PT-GSC-02
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 9 DE 9

6.5 EVALUAR Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La evaluación y el seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano se realizarán de manera permanente, sistemática y articulada, con el propósito de:

- ✓ Verificar el nivel de implementación de la política en todos los procesos institucionales y escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- ✓ Medir su efectividad y contribución al mejoramiento del desempeño institucional, la generación de valor público y el fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía.
- ✓ Identificar oportunidades de ajuste y mejora continua que permitan fortalecer capacidades institucionales, optimizar procesos y mejorar la experiencia de servicio.

Estas acciones se desarrollarán en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, mediante el uso de instrumentos oficiales de medición, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, entre los cuales se destacan:

- ✓ Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, como mecanismo de medición de resultados estratégicos y avance en la implementación de la política.
- ✓ Informes de seguimiento a planes de acción y planes de mejora, elaborados y analizados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el marco del ciclo de mejora continua.
- ✓ Resultados de la medición de experiencia y percepción ciudadana, gestión de PQRSDF, desempeño de los canales de atención y cumplimiento de directrices de lenguaje claro y accesibilidad.

Con base en la información recopilada, se elaborará un informe anual de desempeño de la Política de Servicio al Ciudadano, el cual será presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y servirá como insumo para la toma de decisiones basadas en evidencia, la formulación de acciones correctivas y de mejora, y la articulación con el Plan de Acción Institucional, garantizando que la política contribuya de manera efectiva al cumplimiento de los objetivos estratégicos, al fortalecimiento del desempeño institucional y a la satisfacción de la ciudadanía.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN
01	Creación del documento de la Política de Servicio al Ciudadano, alineada al Manual Operativo MIPG Versión 6	30/12/2025

8. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P.U. Comunicadora / P.U. Gestión Social	P.U. Prácticas Integrales de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
FECHA: 09/12/2025	FECHA: 16/12/2025	FECHA: 30/12/2025

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia no controlada, la versión vigente reposa en el aplicativo