



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

---

## 1. PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 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, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Buscar 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<sup>1</sup>.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca 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.

---

<sup>1</sup> ESAP <http://sirecec2.esap.edu.co/admon/archivos/20171204030104.pdf>

## **2. INTRODUCCIÓN**

A través de esta política, se busca generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, que se enmarca hoy en MIPG, la ubica como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

## **3. 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 institución, y así validar la gestión pública que realiza con miras al cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

En consecuencia, cada servidor público del INFOTEP 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 institución 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 un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

#### **4. ANTECEDENTES**

INFOTEP ha realizado acciones concretas en mejorar el servicio que ofrece a los ciudadanos, de tal manera que se cuenta con una ventanilla única de atención de las necesidades que tienen a fin de poder satisfacerlas de manera completa. Así mismo, se tienen herramientas para obtener información de retorno del servicio brindado mediante encuestas de satisfacción del servicio y atención a las PQRSD.

#### **5. MARCO DE REFERENCIA**

A continuación se enuncian algunas de las normas que regulan el Servicio al Ciudadano para brindar a toda la comunidad educativa y a los habitantes de las islas servicios con calidad, pertinencia y agilidad. Entre las cuales se encuentran:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
- NTCGP1000:2009: Esta Norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio.
- Ley 489 de 1998 Por la cual se implementa el Sistema de Desarrollo Administrativo
- Modelo Estándar de Control Interno MECI: Proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades, con el fin de orientarlas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado Colombiano

- Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

## 6. OBJETIVO

Diseñar la política de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional- INFOTEP- San Andrés isla, a fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público

## 7. DEFINICIONES

- **Servicio al ciudadano:** Se refiere al sistema que permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos en línea asociados con el sector y los servicios que presta cada una de las entidades
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición, incluye el de solicitudes de información, de consulta y documentos.
- **Queja:** Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por alguna parte
- **Reclamo:** Es la manifestación de INCONFORMIDAD por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido por aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios departamentales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

- **Sugerencia:** Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejor prestación de los servicios departamentales que conlleven beneficio para la comunidad.
- **Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

## 8. POLÍTICA

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública de INFOTEP.

Para llevar a cabo el Servicio al Ciudadano, INFOTEP dispone de tres (3) canales de atención autorizados:

1. Ventanilla única
2. Página web
3. Canal telefónico

### 8.1 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 trámites y servicios de cara al ciudadano.
- ✓ La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
- ✓ La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades

- ✓ 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
  - Listado de trámites y servicios
  - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
  - Correo electrónico de contacto de la Entidad
  - 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 Entidad
  - 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
- ✓ Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención
- ✓ 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.
- ✓ Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:
  - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
  - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
  - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles"

- ✓ 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

El responsable de la Implementación de esta política es la Vicerrectoría administrativa y financiera.

## **9. ALCANCE**

La Política busca lograr la satisfacción de los ciudadanos que acudan al INFOTEP en forma presencial o a través de los canales virtuales como página web y contacto telefónico.

## **10. APLICABILIDAD**

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores de INFOTEP 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 política de Servicio al Ciudadano será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por Ley o la función pública.

## 11. PLAN DE TRABAJO

A continuación se presentan algunos criterios para llevar a cabo esta política:

- Cumplir con las estrategias de implementación de la política
- Servidores públicos comprometidos en prestar servicios con excelencia y calidad para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias propuestas para lograr la implementación de la política, mediante lo siguiente:

ESTRATEGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Caracterización de grupos de valor	Número de Grupos de valor caracterizados / Total de Grupos de valor existentes	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y servicios de cara al ciudadano	Informe periódico de PQRSD	PQRSD con respuesta / Total PQRSD	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
El plan de trabajo del área de Talento Humano se definirá y aprobará con el fin de implementar las estrategias definidas en el ítem 8.1	Plan de trabajo formulado	Actividades ejecutadas/actividades programadas	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual

La entidad realiza capacitación sobre las normas NTC 4067	Capacitación normas NTC 4067	Capacitación normas NTC 4067 realizada	Vicerrectoría administrativa y financiera	semestral
La entidad realiza encuestas de satisfacción de trámites y servicios	Encuestas aplicadas	Encuestas de satisfacción de trámites y servicios	Vicerrectoría administrativa y financiera	Cada vez que se preste la atención
La entidad divulga y ejecuta la política de protección de datos personales.	Política de Protección de Datos	Política de protección de datos divulgada y apropiada	Área de sistemas	Anual

## 12. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Esta política se articula con las políticas de: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Racionalización de trámites, 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.

## 13. RECURSOS

Para la implementación de esta política no se tendrá presupuesto establecido ya que se trabajará con cada uno de los funcionarios nombrados en la planta de la institución.

#### **14. RIESGOS**

La no implementación de la política de Servicio al Ciudadano puede conllevar a servicios de baja calidad por parte de INFOTEP 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 de la entidad 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 servidores públicos que deben aportar valor a la gestión para el logro y cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

#### **15. DOCUMENTO DE APROBACIÓN**

Acuerdo No 020 del 25 de Julio de 2019