

**“POLITICA DE SERVICIO
AL CIUDADANO”**

**INSTITUTO DE
VALORIZACIÓN DE
MANIZALES
“INVAMA”**

VERSIÓN I-2023

1. INTRODUCCION

El Instituto de Valorización de Manizales, ha buscado a través de la formulación de las políticas de gestión y desempeño institucional, generar una cultura de servicio al ciudadano confiable, participativa y segura, razón por la cual la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior del instituto, es esencial bajo los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, establecido por el decreto 1499 de 2017 y las normas que regula la planeación y el direccionamiento estratégico en nuestro país, esta política se desarrolla en el marco de la dimensión de gestión con valores para resultados, que contempla lineamientos de transparencia activa la cual consagra el acceso a la información pública, como un derecho fundamental, que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública que se maneja dentro del **INVAMA**.

La política de servicio al ciudadano, tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, lo que facilita las relaciones y la interacción de los ciudadanos en general, con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la constitución política y la ley, garantizando el cumplimiento de sus derechos, mediante la prestación de un servicio oportuno y eficiente, a través de la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad, con un trato digno al ciudadano y usuario, 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 dentro de la entidad.

2. JUSTIFICACIÓN

El servicio al ciudadano debe pretender lograr la satisfacción de las necesidades de todos los ciudadanos, de tal manera que se genere valor público y se cumplan cada una de las funciones misionales de la entidad, 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 dentro de la misma.

En consecuencia, cada servidor público del **INVAMA** cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones de los usuarios, público en general 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 y brinde soluciones a cada una de sus necesidades.

3. ANTECEDENTES

El **INVAMA** 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 **PQRS**.

4. DESCRIPCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y usuarios; su cabal cumplimiento implica que la organización pública oriente su gestión, a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor respectivamente.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: **la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera**, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo, que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el año 2017, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el 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.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario incorporar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano en cada uno de los procesos que se tienen en la entidad, de modo que se logre orientar al **INVAMA** en su adecuada implementación en el marco de las siete dimensiones establecidas en el **MIPG** y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción, y que tiene que ver de forma directa con la gestión de la entidad.

Como se describió anteriormente la relación estado-ciudadano, se han identificado al menos tres escenarios o momentos, en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad.

- 1- Cuando consulta información pública.
- 2- Cuando hace tramites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- 3- Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relación con el estado y para cada uno de ellos, en este orden debe existir una política general de gestión y desempeño que orienta su desarrollo así: política de transparencia y acceso a la información pública, política de racionalización de trámites, política de rendición de cuentas y política de participación ciudadana en la gestión.

Imagen # 1



5-OBEJTIVO

La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de valorización de la ciudad de Manizales, garantiza el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos y usuarios, a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado y con la institución de manera directa en cumplimiento de lo dispuesto en la constitución y la leyes de la república.

5-1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar el acceso de los ciudadanos y usuarios a la información, en condiciones de igualdad, sin importar sus condiciones económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier

otro tipo de situación especial.

- Promover la implementación de la política en todos los sectores poblacionales, que permita a las personas conocer y contemplar las particularidades de la institución y los servicios que presta, de manera que se mejore la eficiencia de la gestión a nivel institucional desde un enfoque participativo.
- Fortalecer y actualizar los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos y usuarios.
- Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política, que inciden en su relación con el Instituto de Valorización de Manizales.
- Generar estrategias que permitan la apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano, en los servidores públicos de todos los niveles, e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional del **INVAMA**.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía y los usuarios.
- Transferir conocimiento y generar capacidades en las unidades y áreas, a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial, respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.
- Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y el **INVAMA**.

6-COMPONENTE JURÍDICO

- Constitución Política artículo 2:** Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en la declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
- Decreto ley 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 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 Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 2052 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.
- Decreto 2623 de 2009:** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, 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

- g. **Decreto 1499 de 2017:** Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- h. **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.
- i. **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.
- j. **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. 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 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.
- k. **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.
- l. **Decreto 103 de 2015** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- m. **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.
- n. **Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- o. **Decreto 1377 de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.
- p. **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.
- q. **CONPES 3785 de 2013.** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano en Colombia.
- r. **Dimensión número tres MIPG** Gestión con valores para resultados.

7-DEFINICIONES

Atributos del servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor Público para brindar un servicio.

Canal de Atención: Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Protocolo de Atención: Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales, para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos, para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Servicio al Ciudadano: Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública, para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.

Servidores Públicos: Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.

Servicio: Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

Canal Presencial: Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Canal Telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Apelación: Es el recurso ordinario que interpone el ciudadano a quien se le ha emitido una decisión desfavorable, con el objeto de que el inmediato superior administrativo o funcional de quien emitió el acto administrativo examine la cuestión decidida, únicamente en relación con los reparos concretos formulados por el apelante, con la posibilidad de practicar nuevas pruebas, para que aclare, modifique, adicione o revoque la decisión.

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 o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios 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: Refiere a la 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 suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG: Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida, se cumplen todas 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.

Sistema Único de Información de Trámites SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la

Ley 962 de 2005.

7.1 Principios

La política de servicio al ciudadano del Instituto de Valorización de Manizales, se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:

Oportunidad: Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

Efectividad: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés, responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

Accesibilidad: Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Información confiable: Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite. (Modelo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública)

8- POLÍTICA

El Instituto de Valorización de Manizales garantiza a todos los ciudadanos el acceso oportuno y de calidad a la oferta institucional, estableciendo procesos de promoción de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva y empática que permitan su relacionamiento con la entidad, entregando servicios de calidad e información oportuna, verás, clara y efectiva.

De igual forma establece 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, donde la comunidad se convierte, en validadores de la gestión pública del INVAMA.

Para llevar a cabo el Servicio al Ciudadano, **INVAMA** dispone de cinco (5) canales de atención autorizados:

Ventanilla única
Página web
Colcenter
Canal telefónico
Redes sociales

9-ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores, cooperantes y todos aquellos actores que presten función pública en el Instituto de Valorización de Manizales, dentro del relacionamiento con la ciudadanía.

La política de Servicio al Ciudadano del **INVAMA**, cuenta con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirve de guía, para conocer cómo debe ser y obrar los servidores públicos de la institución, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de cada uno 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, cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta dentro y fuera de la entidad.

La política de Servicio al Ciudadano será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por Ley, o el Departamento Administrativo de la función pública.

Las instituciones que componen la estructura del Estado, su creación responde al cumplimiento de los fines esenciales del Estado consignados en la Constitución Política (Artículo 2º), dentro de los cuales se señala el de Servir a la Comunidad; y es allí donde la implementación de la política pública de Servicio al Ciudadano, cobra especial importancia, por ser transversal a toda la administración pública.

Esta responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 de la Constitución que establece que los servidores públicos “están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”

En ese sentido, los lineamientos contenidos en el presente documento son aplicables a cada una de las unidades y áreas que integran el Instituto de Valorización de Manizales.

10. ALCANCE

La Política busca lograr la satisfacción de los ciudadanos que acuden al **INVAMA**, en forma presencial en la ventanilla única o a través de los canales virtuales como página web, colcenter y correos electrónicos.

11-RESPONSABLES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Unidad Técnica –área de planeación es la encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco de las competencias asignadas por la normatividad vigente, de igual forma es la responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el **INVAMA**, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

El responsable de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en cada sujeto obligado, es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, encargada de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos a nivel comunitario y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio, en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y el Área de Atención al Ciudadano, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales, para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional, en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

1. **Transparencia y acceso a la información pública.**
2. **Racionalización de trámites.**
3. **Rendición de cuentas.**
4. **Participación ciudadana en la gestión.**

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la **Ley 2052 de 2020**. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política, requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la Entidad.

12. Estrategias para la implementación de la política

- ✓ Realizar la 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.
- ✓ 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 el seguimiento a sus peticiones.
- ✓ Contar con un formulario en la 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 entorno 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 Unidad Técnica y el Área de Atención al Usuario.

13. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, dentro de las políticas que integran este instrumento se encuentra la política de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos

Teniendo en cuenta lo anterior, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme a lo dispuesto, en el Decreto 612 de 2018 debe ser parte del Plan de Acción Institucional.

14. 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	Unidad Técnica-Atención al Usuario	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	Unidad Técnica-Atención al Usuario	Anual
El plan de trabajo del área de Gestión Humana se definirá y aprobará con el fin de implementar las	Plan de	Actividades	Unidad	

estrategias definidas en la política	trabajo formulado	ejecutadas/ actividades programadas	Técnica- Atención al Usuario	Anual
La entidad realiza capacitación sobre la normas vigentes	Capacitación normativa	Capacitación normas vigentes	Unidad Técnica- Atención al Usuario- Gestión de Tecnología de la Información	semestral
La entidad realiza encuestas de satisfacción de trámites y servicios	Encuestas aplicadas	Encuestas de satisfacción de trámites y servicios	Unidad Técnica- Atención al Usuario	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 Gestión de Tecnologías de Información- Unidad Técnica- Atención al Usuario	Anual

15. 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 la de control interno, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017.

16. RECURSOS

Para la implementación de esta política se establecerá un presupuesto dentro de la entidad, y



se trabajará con cada uno de los servidores públicos que laboran en la institución.

17. RIESGOS

La no implementación de la política de Servicio al Ciudadano puede conllevar a servicios de baja calidad por parte de **INVAMA** 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.

Firmado.



ORLANDO MICOLTA GONZALEZ
Gerente