



OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**CÓDIGO:
OD-DE-007**

VERSIÓN: 01

MACROPROCESO		PROCESO		DEPENDENCIA	
Estratégico		Direccionamiento Estratégico		Secretaria General y de Gobierno	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	
 Alba Lucia Londoño Técnica Operativa Catalina L. Ing. Catalina Londoño López P.U Gestión de Calidad	 Abg. Diego Esteban Patiño García Secretario General y de Gobierno	 Esp. Gustavo León Zapata Barrientos Alcalde	Sep-2019	May-2022	

1. INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Con fundamento en lo anterior, la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros adopta los protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Los protocolos de servicio unifican las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a las personas con discapacidad.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado, para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en Administración Municipal de San Pedro de los Milagros.

2. JUSTIFICACIÓN

La Administración Municipal, comprometida con la consecución de la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, establece a través de esta Política de Servicio al Ciudadano, los lineamientos para guiar a los colaboradores de la Entidad en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

atención. Las directrices que a continuación se presentan, se fundan en valores, principios y atributos para el buen servicio, y están orientadas a fortalecer la relación de la Entidad con sus grupos de interés, a través de una constante y fluida comunicación desde un lenguaje claro para la atención integral de todos los grupos poblacionales, de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia, facilitando el acceso y la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, y la entrega efectiva de productos e información al alcance de todos.

La presente política contiene la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, tramites, políticas, programas, proyectos e iniciativas que ofrece la Administración Municipal a sus grupos de interés, los protocolos y horarios de atención, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRS, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio al ciudadano y a los demás grupos de interés, de manera integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la no discriminación, que promueva una sociedad más equitativa. Es así, que la adopción responsable de estas prácticas debe ser un compromiso colectivo de los colaboradores de la Entidad, de tal forma que la orientación de su quehacer institucional sea la prestación de un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los grupos de interés de que continuamente utilizan los servicios ofrecidos por la Entidad.

3. MARCO LEGAL

- Constitución Política

Constitución Política - Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial

Artículo 23. 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.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.



OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**CÓDIGO:
OD-DE-007**

VERSIÓN: 01

- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- 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.
- 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 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación. –
- 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.
- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- 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 destinados a financiar *el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano*.
- Resolución 3564 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución 3333 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
		VERSIÓN: 01

- Resolución 1099 de 2017 DAFP. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites para beneficio de los ciudadanos.
- Ley 1171 de 2007. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
- Ley 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.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Promover una atención integral e inclusiva en la prestación de servicios al ciudadano a través de estrategias que permitan a los servidores públicos de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros satisfacer las necesidades de la comunidad Sampedreña en transparencia, eficacia y efectividad, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción.

Objetivos Específicos

1. Diseñar herramientas que le permitan a la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros prestar sus servicios bajo principios de calidad, accesibilidad y oportunidad.
2. Capacitar a los servidores públicos de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros en temas de atención y servicio al ciudadano.
3. Generar conocimiento, a partir de encuestas y metodologías específicas, acerca de la percepción de los ciudadanos frente al servicio que brinda la entidad pública y sus preferencias en materia de atención al ciudadano.
4. Apoyar el diseño e implementación de la política en materia de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.
5. Divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía, como herramienta orientadora de los servidores y colaboradores.
6. Realizar acciones eficientes, oportunas y confiables ante la adecuada ejecución de los procedimientos de atención a los ciudadanos frente las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRS) que presentan los ciudadanos a la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros.
7. Dar a conocer la importancia de la Atención al Ciudadano y las herramientas básicas para la prestación de un servicio con excelencia.

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
		VERSIÓN: 01

8. Brindar una información efectiva e inclusiva a los ciudadanos que permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros.

5. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano inicia con el establecimiento de estrategias para la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención que la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros ofrece y el direccionamiento según el tipo de trámite o servicio que requiera; y finaliza con la aplicación de acciones de mejoramiento. Aquí se identifica el rol de los servidores, servidoras y colaboradores que participan en el ciclo de servicio. Igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención, los cuales son aplicables en la Administración Municipal.

6. GLOSARIO

Los siguientes términos y conceptos se consideran relevantes para la aplicación y comprensión de lo establecido en los Protocolos de Atención al Ciudadano:

Actitud: Disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

Aptitud: Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de una persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

Atención al ciudadano: Disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.

Atención diferencial: Ajustes a los procedimientos establecidos por la Administración Pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, discapacidades, orientación sexual y ciclo vital.

Calidez: Entorno propicio donde una persona o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de felicidad.

Canales de servicio: Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS ante la Entidad.

Ciclo de servicio: Inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad.

Código de integridad: Guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
		VERSIÓN: 01

Competencia laboral: Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Denuncia: Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

Eficacia: se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.

Oferta: Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

Oportunidad: Atención de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio.

Petición: Solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la Ley.

Protocolo de atención: Documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Queja: Manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

Reclamo: Manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

Servicio al ciudadano: Conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Valores: Corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.



7. COMPONENTES QUE CONFORMAN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

Política

La Administración Municipal en esta política establece como uno de los fines esenciales, el servicio a la comunidad, y debe poner a su disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural de los Sampedreños, la atención especial preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, y las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

Estrategias de la Política de Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta la necesidad de implementar y adoptar las estrategias a mejorar continuamente en el servicio al ciudadano de la Administración, se relacionan a continuación las estrategias de la Política de Servicio al Ciudadano que agrupa de manera integral, los componentes que conforman el modelo de servicio.

1. Direccionamiento estratégico
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio
6. Información confiable

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección y una estructura formal y/o grupo de trabajo para la gestión del servicio al ciudadano con el fin de formular planes de acción de servicio al interior de la Administración.

Para el desarrollo de este componente se establecen las siguientes estrategias:

Grupo de Direccionamiento

Es un equipo de trabajo implementado por la Alta Dirección de la Administración, mediante el cual se permite la participación de los asesores, jefes o encargados de área y demás servidores involucrados en la ejecución de los planes de acción implementados por la entidad, mediante el cual se analiza el resultado de los mismos y se identifican las falencias que se presentan en

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

su ejecución y en el evento de ser necesario, se establecen las mejoras a los planes a efectos de prestar un mejor servicio al ciudadano por parte de la entidad.

Para lograr un resultado efectivo en procesos de cualificación en materia de servicio se requiere desarrollar procesos y programas con enfoque integral, teniendo en cuenta mínimo tres ejes:

Direccionamiento estratégico: partir de la misión, visión, principios, valores, gestión de calidad y cultura del servicio.

Gestión misional: marco normativo, los procesos, procedimientos y protocolos, aptitudes y actitudes.

Gestión de control: indicadores de satisfacción aplicables en la atención, estructura organizacional, sistemas de información, herramientas para el mejoramiento en la prestación del servicio, sistemas de calidad y oportunidad del servicio.

En concordancia con los lineamientos expuestos en el Conpes 3785 de 2013 con la visión de ventanilla hacia adentro (servidores públicos competentes y comprometidos) y de ventanilla hacia afuera esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades del ciudadano.

De la **Ventanilla hacia adentro:** Al hablar de la ventanilla hacia adentro se 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.

De la **Ventanilla hacia afuera:** Al hablar de la ventanilla hacia afuera se hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. 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.

Aplicabilidad y mejora de los procesos y procedimientos de la política en las áreas destinadas al servicio al ciudadano:

a. Actores del servicio

Son todas las personas que hacen parte de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros y en calidad de servidores participan en la prestación de servicio.

b. Población beneficiada

- Ciudadanía que accede a la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros de San Pedro de los Milagros
- Servidores de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros de San Pedro de los Milagros

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

- Entidades Públicas y Privadas

c. Marco referencial para el buen servicio

Para prestar un buen servicio de calidad, los Servidores Públicos del Municipio de San Pedro de los Milagros deben tener presentes los principios y valores establecidos en el Código de Integridad de la entidad y en la Carta de Trato Digno.

a. PRINCIPIOS

En la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros todas las actuaciones de los funcionarios son visibles a la ciudadanía y al público interesado, bajo los principios institucionales como son: Principio de viabilidad, coherencia, coordinación, responsabilidad fiscal y financiera, participación, consistencia y prioridad del gasto público social. Se enfatiza esencialmente en los siguientes dos principios:

- **Eficiencia:** En la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros confiamos en el trabajo de los funcionarios y valoramos el esfuerzo de todos ellos para alcanzar los objetivos Institucionales.
- **Divulgación y Transparencia:** Obramos como Entidad transparente, que formula sus programas de Gobierno y Plan de Desarrollo con base en la participación Comunitaria, otorgando a los entes legales y evaluadores de la gestión pública las evidencias necesarias que demuestran un desempeño acorde con la ley.

b. VALORES

Las convicciones que orientan las conductas de los funcionarios de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros, para el logro de los objetivos trazados, se relacionan con los siguientes valores adoptados mediante el Código de Integridad:

Honestidad: actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

Justicia: actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
		VERSIÓN: 01

c. TRATO DIGNO

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", el Municipio de San Pedro de los Milagros expide la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la interacción de la Administración Municipal con la ciudadanía, generar confianza en nuestra entidad y garantizar sus derechos a:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo; así como a obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los términos y condiciones legales.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos, procedimientos y condiciones del trámite y/o servicio a solicitar a través de los diferentes medios de comunicación del Municipio de San Pedro de los Milagros.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores que presten sus servicios en el Municipio de San Pedro de los Milagros el cumplimiento de sus responsabilidades.

Mejora continua de procesos y procedimientos

- **Fortalecimiento Institucional:** Se recomienda a futuro, la creación de la Oficina de "Atención al Ciudadano" y "línea telefónica gratuita", con miras a definir su rol, alcance, imagen Institucional y Plan de Acción. Así mismo, articular las instancias encargadas de implementar las Estrategias de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

Sistema de Servicio al Ciudadano

La Administración cuenta con un sistema de Servicio al Ciudadano Institucional encargado de conocer y direccionar las peticiones que formulen las personas, relacionadas con el primer nivel de atención y escala a las Dependencias competentes y las peticiones de segundo nivel recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos por la Administración Municipal.

Las dependencias encargadas del sistema de información para el registro orientado y la gestión de peticiones, quejas y reclamos son: Gestión Documental y la Oficina Asesora de Control Interno. Cabe anotar que cada dependencia o área es responsable también de recibir, atender y resolver las PQRS propias de su proceso, dentro de los términos de ley.

Difusión permanente de mensajes a todos los servidores públicos y contratistas:

Para dar una difusión adecuada de las decisiones adoptadas en la Alta Dirección, que son dadas a conocer a los servidores públicos y contratistas a través de los espacios de socialización, se brinda información de manera constante y permanente mensajes de comunicación para prestar un buen servicio al ciudadano.



2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la Administración en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Para este componente se han identificado las siguientes estrategias:

Procedimiento del trámite interno de las PQRS:

La entidad cuenta con un procedimiento para trámite interno de las PQRS mediante la cual se describe el trámite interno que se debe tener en cuenta por los servidores de la Administración para atender en forma oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Jornadas de difusión de los nuevos procesos:

Al interior de la Administración se adelantan jornadas de difusión de los nuevos procesos, no solo mediante los diferentes encuentros adelantados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, sino también a través de los medios de comunicación internos con que cuenta la entidad (spark y correo institucional) y entrega de documentos a cada uno de los servidores y colaboradores.

Protocolos de servicio al ciudadano:

Teniendo en cuenta las herramientas establecidas por la Administración para atender las peticiones, se formaron los protocolos de servicio al ciudadano, en los que se incluyen las reglas de formalidad que se deben tener en cuenta en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales de atención.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional, el formato de PQRS y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la entidad.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros. En el horario de atención al público de lunes a jueves de 8:00 am - 11:30 am y de 2:00 pm- 5:30 pm y los viernes de 8:00 am – 11:30 am y de 2:00 – 4:30 pm.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos.
- **Virtual:** Corresponde al chat institucional disponible en el sitio web de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros (<http://www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co>).

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

Elementos comunes en todos los canales

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor público y estos son como mínimo, los siguientes:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones y con los ajustes razonables requeridos para los diversos grupos poblacionales, desde infraestructura, señalética y priorización en las filas.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El Servidor Público de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros, debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

2. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio desde un enfoque inclusivo.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor público entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor público debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación. Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor público, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el Servidor Público:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice. • Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.



3. Generalidades del buen servicio presencial

Presentación personal: La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.

Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje debe ser claro con un enfoque desde la atención integral e inclusiva.

La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

4. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

5. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.



Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

6. Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

7. Atención de reclamos

Las oficinas de Control Interno y Gestión Documental son las encargadas de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad de manera presencial para la respectiva radicación. Cabe anotar que cada dependencia o área es responsable también de recibir, atender y resolver las PQRS propias de su proceso, dentro de los términos de ley, sea cual sea el sistema de recepción de la PQRS. Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

Distribución de correspondencia:

Para realizar una adecuada distribución de la correspondencia radicada en la Entidad y acorde con las funciones generales asignadas a cada una de las Direcciones que integran la Administración, la oficina de Gestión Documental se encarga de establecer con cada una de las dependencias según el procedimiento de Gestión Documental que identifique los temas que deben atender, para repartir adecuadamente la correspondencia que se recepciona por los diferentes canales de servicio con que cuenta el Administración.

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia (PQRS):

Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los grupos de valor presentan ante la Administración, a través de los distintos canales de servicio y con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Administración, fue necesario reestructurar el informe de PQRS que debe ser elaborado en forma semestral por el Grupo de Servicio al Ciudadano, el cual se publica en el portal web de la entidad.

Formulario de PQRS:

Para facilitar a los grupos de valor el diligenciamiento, trámite y registro de las PQRS y poder identificar al usuario el estado en que se encuentra el servicio solicitado o soporte técnico requerido a través de la oficina de Gestión Documental sobre los temas de competencia de la Administración, se adecuó el formulario que debe llenar el interesado, formato que cumple con la política de tratamiento de datos personales y uso de imágenes.

Respuesta rápida:

La Administración cuenta con una herramienta que permite a través de una forma ágil dar respuesta rápida por parte de los asesores autorizados para el efecto, para aquellos casos en que existe un pronunciamiento sobre determinados temas reiterativos por parte de los Grupos de Valor, reduciendo de esta forma los términos de respuesta lo que agiliza el servicio prestado por la Administración.

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

3. CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Para el desarrollo de este componente se adelantan las siguientes estrategias:

Jornadas de inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas:

Con el fin de ilustrar a los servidores vinculados a la entidad sobre el objeto que desarrolla Gestión del Talento Humano, la dependencia organiza jornadas de inducción y reinducción, dirigidas a integrar al nuevo servidor público y contratista hacia la cultura organizacional de la entidad, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación y comprensión del nuevo rol que adquiere, para desempeñar las funciones asignadas al cargo y generar dentro de las mismas una adecuada prestación de servicio al ciudadano.

Plan Institucional de Capacitación (PIC):

Dentro del plan institucional de capacitación implementado por Gestión del Talento Humano se encuentra establecida la línea de capacitación en servicio al usuario y al ciudadano.

Actividades de bienestar para los servidores públicos y contratistas:

La oficina de Gestión del Talento Humano dentro de los programas de bienestar dirigido a todos los servidores de la Administración, establece planes de estímulo encaminados a premiar específicamente a los servidores cuyo desempeño sea evaluado objetivamente como el mejor empleado.

4. MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA FÍSICA, TECNOLÓGICA Y SERVICIOS

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos. Teniendo en cuenta los ajustes razonables de infraestructura que se identifiquen en la Administración Municipal y los diferentes centros de trabajo de la Entidad.

Para el desarrollo de este componente se establecen las siguientes estrategias:

Oficina Asesora de Control Interno:

Allí se dispone del formato el cual es entregado al usuario quien lo diligencia y lo entrega al encargado de la oficina. **PC-CM-001-F01 Formato de PQRs: Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias.**

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

Recepción de PQRS a través del portal web:

En la oficina de Sistemas se administra un link del portal web <http://www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía.

Buzón de sugerencias:

Estos son revisados mensualmente por el asesor de Control Interno en compañía de otro funcionario y de este hecho se levanta un acta de apertura de buzones de PQRS.

Nota: Cuando la PQRS es interpuesta en la Oficina Asesora de Control Interno o en los buzones físicos el asesor de Control Interno define a quien debe remitirla y lo hace mediante oficio a la dependencia encargada de dar respuesta.

Oficina de Archivo (Gestión Documental):

Cuando la PQRS va dirigida a una dependencia en particular y es presentada en medio escrito, esta debe ser radicada en la oficina de Gestión Documental que a su vez la direcciona a quien va dirigida, enviando copia escaneada por correo electrónico a la oficina de Asesora de Control Interno para que allí se lleve el control.

Infraestructura física:

La Administración Municipal con el objeto de dar cumplimiento a la normativa sobre los derechos de las personas con discapacidad y con el interés de ajustar los espacios para la adecuada prestación del servicio a las personas con discapacidad (auditiva, visual, física, intelectual/mental, cognitiva y múltiple) niños, personas mayores, personas de talla baja, alta, madres y otro tipo de población que requiera atención integral e inclusiva, fomenta los recursos necesarios para la adecuación de la estructura física teniendo en cuenta los siguientes aspectos: accesos, recorridos, puestos de trabajo, baterías sanitarias, iluminación y comunicación, entre otros.

Atención preferencial:

La entidad debe establecer atención preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen, así como también a las personas con discapacidad física o múltiple, mujeres gestantes y las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

Tratamiento de datos personales:

La Entidad adopta la Política de Autorización de Datos Personales y Uso de Imágenes en donde el ciudadano autoriza expresamente a la Administración Municipal como responsable del tratamiento de la información, para que capten su imagen (total o parcial) e interpretaciones, ya sea en obras fotográficas, audiovisuales o a través de cualquier otro medio conocido o por

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
			VERSIÓN: 01

conocerse. Se entenderá por “imagen”, el nombre, seudónimo, voz, firma, iniciales, figura, fisonomía total o parcial del cuerpo y/o cualquier símbolo que se relacione con la identidad de la persona. (Cumplimiento Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 – Decreto 1377 del 27 de junio del 2013).

Señalética:

Con el fin de facilitar una atención integral e inclusiva en la prestación de servicios al ciudadano la Entidad adopta la señalética como herramienta de localización e identificación de los espacios y rutas de emergencia en las instalaciones de los diferentes centros de trabajo, esto con el interés de ajustar los espacios para la adecuada prestación del servicio a las personas con discapacidad (auditiva, visual, física, intelectual/mental, cognitiva y múltiple) y adecuar las instalaciones para mejorar la comunicación, a través del conjunto de señales para informar (señalética), con todo tipo de población.

5. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LOS GRUPOS DE VALOR CARACTERIZADOS

Este componente da cuenta de la gestión de la Administración para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

Para el desarrollo de este componente se establecen las siguientes estrategias:

Caracterización de los grupos de valor:

En razón a que cada Dependencia u Oficina tiene funciones propias según su esencia para realizar estas funciones es necesario conocer a la población objetiva y sus requerimientos particulares con el fin de adecuar la oferta institucional a través de la herramienta de caracterización.

Medición de satisfacción a través de los sistemas dispuestos por la Administración:

La Administración cuenta con herramientas de medición de percepción y calidad de servicio ofrecido a los grupos de valor y ha dispuesto de diferentes medios para su acceso como lo son la página web y un formato físico para la medición de la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Administración y promover la modernización de la misma.

6. INFORMACIÓN CONFIABLE

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

Para el desarrollo de este componente se establecen las siguientes estrategias:

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: OD-DE-007
		VERSIÓN: 01

Publicación de la información de interés para los grupos de valor:

La oficina de Comunicaciones de la Administración, es la dependencia que se encarga de identificar la información de la entidad de interés para los grupos de valor, para ello, analiza la programación de actividades desarrolladas por la Entidad, capacitaciones realizadas, asesorías brindadas y publica información de interés.

Publicación de datos abiertos en el portal web:

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sobre lo que debe ser considerado como datos abiertos y su divulgación proactiva, la Administración con el objeto de mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios a través del portal web (www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co) ha venido publicando información clasificada considerada como de interés de los grupos de valor.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	12-May-2022	<p>A continuación, se describen los ajustes realizados a la política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste a los numerales 2. JUSTIFICACIÓN y 3. MARCO LEGAL, referente a conceptos de atención integral. • Modificación en el ítem 7. COMPONENTES QUE CONFORMAN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA, 2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, con relación a los siguientes numerales: Atributos del buen servicio, Generalidades del buen servicio presencial y Atención de reclamos. • Ajuste del ítem 7. COMPONENTES QUE CONFORMAN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA, 4. MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA FÍSICA, TECNOLÓGICA Y SERVICIOS, referente a los siguientes numerales: Oficina Asesora de Control Interno, Oficina de Archivo (Gestión Documental), Atención preferencial, Tratamiento de datos personales y Señalética.

Nº TRD: 200-17