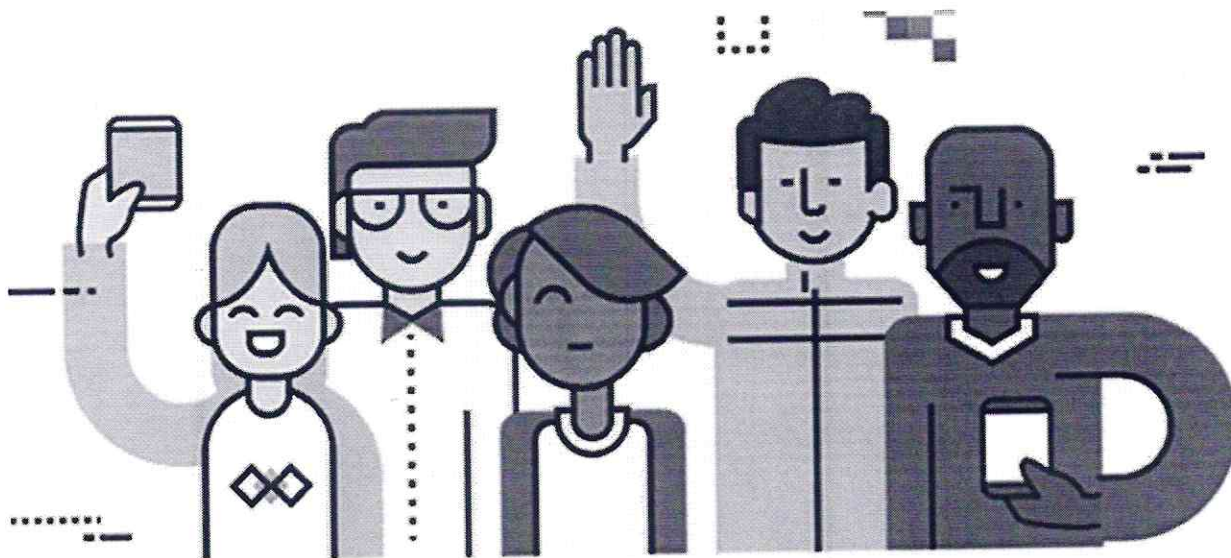


	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE		Código: POL-GAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 02
			Fecha: 06/12/2024
			Página: 1 de 15

POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 2 de 15

INTRODUCCIÓN

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.

MIPG busca 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 uno de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Sobre esto, realizamos una política de servicio y atención al ciudadano ajustada a la realidad del Instituto pero se quiere hacer historia y es que desde sus inicios para el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, sus clientes, usuarios y ciudadanía en general son la razón de ser de la entidad, por eso se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos y confiables, bajo principios como la transparencia, prevención y la lucha contra la corrupción.

Cada funcionario del IDEAR está capacitado y dispuesto para brindar la información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios con los que cuenta la entidad a fin de responder cada petición, queja, reclamo, solicitud, sugerencia, denuncia o felicitación de la ciudadanía. Cabe resaltar que los servidores públicos del Instituto están regidos por los principios de transparencia, además basados en los valores institucionales siempre responderán en pro de la participación ciudadana y en contra de la corrupción.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 3 de 15

1 NORMATIVIDAD

Constitución política de Colombia, 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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)

Constitución política de Colombia Artículo 13 Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Constitución política de Colombia 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.

Constitución política de Colombia Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

Constitución política de Colombia Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.

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.

Ley 1581 de 2012 Se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 962 de 2005 Se dictan disposiciones de 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

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 4 de 15

Decreto 620 de 2020, "Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"

Decreto 1008 del 14 de 2018 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.

Decreto 1413 De 2017 "Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"

Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Condición que permite, en cualquier espacio o ambiente ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados.
- **Atención al ciudadano:** Es aprehender las necesidades y demandas de los ciudadanos, para identificar sus expectativas y lograr su satisfacción, a través de una comunicación clara, directa y humanizada, que facilite la comprensión entendible del servicio ofrecido por parte de la Entidad y sus valores agregados, a través de la Política Institucional de Servicio.
- **Atención con enfoque diferencial:** La atención con enfoque es un sistema de conceptos que pretenden dar a conocer un esfuerzo transversal en la atención, entendiendo el hecho en el que ciertas personas tienen vulnerabilidades especiales en razón a su pertenencia a ciertos grupos poblacionales, que deberán ser intervenidos según sus circunstancias bajo el principio de equidad.
- **Atributos del servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Canal:** Está definido como la forma por la cual se establece la comunicación entre la entidad y sus usuarios con el fin de prestar o recibir sus servicios haciendo uso de diferentes herramientas comunicativas.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 5 de 15

- **Canal Virtual:** Potencializa las nuevas tecnologías para la comunicación dinámica con los ciudadanos, particularmente aprovechando la Internet.
- **Canal Presencial:** En región requiere del desplazamiento del ciudadano hasta la ubicación de una Gerencia Regional, Enlace Municipal o Enlace del Programa contra Cultivos Ilícitos. En el nivel central, el ciudadano podrá acudir ante la Ventanilla Única de Atención en Bogotá.
- **Canal Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Canal por Correspondencia:** El ciudadano presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia a través de servicio postal
- **Derecho de petición:** Es el instrumento y derecho ciudadano para presentar su inconformidad ante el servicio suministrado por la entidad. Esta solicitud, debe hacerse de manera respetuosa por parte del ciudadano y la entidad por su parte, deberá dar pronta resolución, según lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar el reconocimiento a un derecho, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.
- **Facebook:** Es un aplicativo desarrollado como red social, que permite la búsqueda de amigos según registro previo, que con el pasar de los años se ha convertido en un medio de comunicación en la blogosfera, siendo utilizado como una plataforma sobre la que terceros, pueden desarrollar aplicaciones, facilitar el acceso a un servicio o producto privado o público a través de información, fotos, eventos entre otros.
- **Inclusión:** Es fomentar la transformación social, la gobernanza democrática, y el desarrollo social, cultural y económico en un proceso abierto y colaborativo entre diferentes actores sociales que conjuntamente buscan transformar la realidad social.
- **Petición:** Es la solicitud que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su argumento ante un tema puntual y concreto.
- **Ciudadano:** es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 6 de 15

- **Grupos de interés:** corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Otro Procedimiento Administrativo - OPA:** son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **PQRSDF:** sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y felicitaciones.
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad
- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Trámite:** son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 7 de 15

4. OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos para garantizar una adecuada atención y servicio a la ciudadanía y responder a las necesidades, a través de los canales dispuestos por el IDEAR, con el propósito de mejorar la efectividad y el desempeño del servicio prestados en cumplimiento de las normas legales vigentes.

5. ALCANCE

La presente política de servicio al ciudadano aplica para todas las dependencias del IDEAR, toda vez que contiene lineamientos transversales para el servicio al ciudadano.

6. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.



Fuente: Departamento Nacional de Planeación

Consta de una ventanilla hacia adentro (arreglos institucionales, procesos internos y trámites y, talento humano) y otra ventanilla hacia afuera (cobertura territorial y de canales; cumplimiento de expectativas y calidad y, certidumbre de tiempo, modo y lugar).

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 8 de 15

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 MIPG.

6.1 DECLARACION DE LA POLÍTICA

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR se compromete con la ciudadanía en general, y en particular con sus clientes y grupos de interés, a desarrollar procesos de participación ciudadana de manera incluyente, diferencial, transparente, eficaz, y empática. Estos procesos permitirán contribuir al desarrollo económico y al bienestar social del Departamento.

Cada servidor público y colaborador del IDEAR desempeña un papel fundamental en el relacionamiento con el ciudadano, ya que está facultado para brindar información sobre los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos. Las acciones y actitudes del personal representan la imagen de la institución ante la ciudadanía, y estarán regidas por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación de servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

En este orden de ideas, se presentan los lineamientos y directrices generales que orientan la prestación del servicio en el Instituto de Desarrollo de Arauca-IDEAR con el fin de socializar la política sobre la cual se desarrolla la atención al ciudadano en la entidad.

1. El responsable de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias es el encargado 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 de los ciudadanos y grupos de valor.¹
2. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantiza 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.
3. El liderazgo de la implementación de la Política al interior del Instituto estará bajo la responsabilidad del servidor público que tiene a cargo la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano.

¹ Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano-DAFP

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 9 de 15

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 organización.

4. El servidor público que ingrese a la administración, de acuerdo con el Decreto 815 de 2018, debe cumplir con las competencias comportamentales comunes, y siguiendo el enfoque de transversalidad de la política de servicio al ciudadano y la necesidad de garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con el Estado.
5. La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSDF) se tramitan dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015; de la misma manera, debe ser recibida y atendida por los servidores públicos de acuerdo con su competencia, calidad y de manera oportuna, analizando su pertinencia e impacto en la prestación del servicio, para la toma de acciones de mejora.
6. Realizar controles preventivos a través del aplicativo ORFEO, generando alarmas antes del vencimiento de los términos legales de acuerdo con cada modalidad, con el envío de correos electrónicos al responsable de dar respuesta faltando 3 y 1 día para vencerse el requerimiento.
7. Elaborar y presentar informe de seguimiento del estado de atención a las PQRSDF de periodicidad trimestral a la Alta Dirección y la oficina de planeación; asimismo, socializar los resultados en comité institucional de gestión y desempeño para la toma de acciones de mejora, y publicar en la página web institucional.
8. Realizar la formulación y seguimiento de las acciones correctivas o de mejora transversales y del proceso, con el propósito de aportar a la mejora en la prestación de los servicios del Instituto.
9. Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos del Instituto.
10. Formular anualmente el Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP con enfoque participativo entre los colaboradores, para establecer un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia.
11. Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites del Instituto.
12. Revisar la pertinencia de los canales y mecanismos de información y comunicación empleados por el Instituto para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información pública.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 10 de 15

13. Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de las Entidades, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
14. Promover ejercicios de racionalización y optimización de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos - OPAS con el uso de tecnologías de la información y la comunicación, en concordancia con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites.
15. El IDEAR rinde cuentas de su gestión y genera espacios de interacción a través de los diferentes canales disponibles, con el fin de evidenciar los avances desarrollados de acuerdo con la Misión, como la de fomentar desarrollo económico y social en el territorio araucano, donde además se abre el espacio de interacción y participación con la ciudadanía a fin de dar cumplimiento a la Ley 1757 de 2015 para la promoción y protección del derecho a la participación democrática. (Ciudadana).
16. Los clientes, usuarios y partes interesadas están debidamente caracterizados por parte de la entidad, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios de la entidad, de tal manera que estos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación e incluyente.
17. El IDEAR debe promover el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios.
18. Los servidores públicos del Instituto de Desarrollo de Arauca reciben formación y retroalimentación en relación con el servicio y la atención al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas.
19. El IDEAR acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a partes interesadas.
20. La oficina de control interno en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias establecidas por los ciudadanos.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 11 de 15

Así las cosas, la Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

7. CANALES DE ATENCIÓN

7.1 Canal presencial

Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Instituto.

La sede principal de Instituto se encuentra ubicada en Arauca: Calle 19 No. 16-62 y en las oficinas ubicadas en los Municipios de Arauquita, Tame, Saravena, Fortul, Puerto Rondón y Cravo Norte.

7.2 Canal Telefónico

Contacto a través de las líneas telefónicas 8853178- 8853176 – 8856782 dispuestos para tal fin.

7.3 Canal Virtual

Corresponde a la página web - www.idear.gov.co y el correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co, Chat en línea al inicio de la página web, en horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Igualmente, el IDEAR tiene la cuenta oficial **IDEAR Arauca** en las redes sociales de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube. Desde todas estas cuentas se publica información de interés para los clientes, grupos de valor y pates interesadas.

8. 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 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 distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.²

² Lineamientos DAFP

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 12 de 15

9. RECOMENDACIONES GENERALES

Quienes tengan Atención en ventanilla deben:

- Dedicarse en forma exclusiva a las personas que están atendiendo, y escucharlas con atención.
- Responder las preguntas que hagan las personas o partes interesadas y darles toda la información que requieran de forma clara y precisa.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, corresponde asesorar y explicar a la persona o parte interesada la razón de la demora.

Al finalizar el servicio de atención se debería realizar una retroalimentación dado el caso, los compromisos adquiridos y realizarse seguimiento.

1. Atención Preferencial

Debe darse prioridad al ciudadano o parte interesada en situaciones particulares, tal es el caso de adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de tallas bajas.

▪ ¿Cómo Tratarlos?

— Adultos Mayores y mujeres embarazadas:

Una vez ingresan a la sala de espera el servidor público debe orientarlos para que se ubiquen en el lugar establecido para ellos, la atención de este grupo de personas se debe brindar por orden de llegada.

— Personas en condición de vulnerabilidad:

Como víctimas de la violencia, desplazados y a las personas en situación de pobreza se debe tener un modelo de servicio con actitudes que reconozcan su derecho a la atención y escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

2. Grupos Étnicos Minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales. A ellos de igual manera se le debe reconocer su derecho a la atención, escucharlos atentamente y orientar en sus peticiones. Además, Identificar si la persona se puede comunicar en español y en caso contrario buscar la manera de realizar la comunicación. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 13 de 15

3. Condiciones de discapacidad

- Atender a las personas con naturalidad y no hacer comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Darle tiempo al ciudadano para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; y dirigirse en un lenguaje claro y sencillo.

– Atención a personas con alguna discapacidad visual:

- Mantener a la persona informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella/ él sobre la persona que lo atiende.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, Informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

– Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o Hipoacúsica.

Para brindar atención adecuada el servidor público debe:

- Aplicar la guía de comunicación básica para atender a personas sordas.
- Pregúntale al ciudadano mediante señas como se comunica si en lengua de señas o por escrito.
- Si la persona se comunica mediante lengua de señas, el orientador al ciudadano deberá acceder al portal del centro de relevo www.centroderelievo.gov.co para que allí se preste el servicio de interpretación y se facilite la atención.
- Si no es posible comunicarse con el centro de relevo el servidor debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en fosa clara y pausada.
- Debido a que la información visual cabra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

– Atención a personas con sordo - ceguera

Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 14 de 15

- Atender las Indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

– Atención a personas con discapacidad física o motora

Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- No tocar no cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminadora o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

– Atención a personas con discapacidad cognitiva

Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Brindar información con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore un poco más en suministrar la información requerida.

4. Atención a personas de talla baja

Para brindar una atención adecuada, el servidor público debe:

- Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

5. Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tiene el ciudadano(a) o parte interesada respecto del Instituto y sus servidores. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen Institucional.

La expresividad en el rostro: La expresión facial es relevante, mirar al Interlocutor en este caso nuestro usuario o cliente a los ojos demuestra el 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. Por ello debe ser importante el vocabulario a manejar. Además, se hace necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y localizar de manera clara para que la información sea comprensible.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano (a) o parte interesada. Además, que los funcionarios y contratistas deben estar familiarizados con los puntos de servicio a la ciudadanía y los grupos de valor.

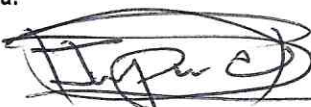
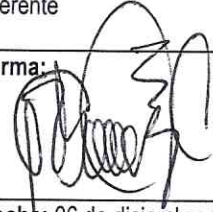
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: POL-GAC- 01
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 06/12/2024
		Página: 15 de 15

10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Es responsabilidad del líder de la Oficina de Atención al Cliente o quien haga sus veces, la revisión de esta Política por lo menos una vez cada año, así como su actualización siempre que la Entidad lo requiera, de acuerdo con los cambios administrativos, de sedes, canales de atención, cambios normativos o directrices de la Alta Dirección.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
01	25 de octubre de 2023	Acta de comité de Gestión y desempeño No. 09 del 25/10/2023
02	06 de diciembre de 2024	Se realizaron ajustes a todo el contenido del documento con base en los lineamientos del DAFP y DNP

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: JUAN PABLO CAÑÓN PINILLA	Nombre: YEIMMY LORENA AGUIRRE	Nombre: GEOVANNY ALEXIS SUAREZ
Cargo: Profesional universitario Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	Cargo: Profesional universitario Planeación	Cargo: Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 28 de noviembre 2024	Fecha: 06 de diciembre 2024	Fecha: 06 de diciembre 2024
Revisó Aspectos SG: ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA / Profesional Apoyo SIG 		