



## **POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA**

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 una 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.

En este orden de ideas, el IDEAR, determina los siguientes lineamientos para esta política de servicio y atención al ciudadano:

1. Cada petición, queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, denuncia o felicitación (PQRSDF), de la ciudadanía, debe ser recibida y atendida por los servidores públicos de acuerdo con su competencia, con calidad y de manera oportuna, analizando su pertinencia, impacto e importancia para retroalimentar la toma de decisiones y la mejora en la ejecución de los procesos de la entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin.
2. Todas las PQRSDF hechas por los ciudadanos, sean verbales, presenciales, telefónicas o virtuales, relacionadas con algún proceso, procedimiento, trámite de la entidad serán radicadas y respondidas por el área encargada de manera oportuna y eficiente.
3. Se debe realizar una recopilación, tabulación e informe de estas PQRSDF y deben ser presentadas de manera mensual a la Alta Dirección y socializadas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño a fin de implementar acciones de mejora si así lo requiere el Instituto.



4. 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 de 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).
5. El IDEAR en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 emite anualmente una Carta de Trato Digno a los ciudadanos, especificando los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los servidores de la entidad.
6. Anualmente, se debe realizar una medición de satisfacción de la atención que se presta a los ciudadanos - clientes - usuarios de la entidad, cuyos resultados son insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas áreas y servidores de la entidad.
7. Anualmente la entidad formula de manera participativa con los servidores y las partes interesadas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser cumplido en su totalidad en sus componentes: Identificación de riesgos de corrupción, estrategia anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.
8. 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
9. 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.
10. Los servidores públicos del Instituto de Desarrollo de Arauca deben recibir 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.
11. 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.
12. El Instituto de Desarrollo de Arauca cuenta con los siguientes canales de físicos, virtuales y/o telefónicos para la ciudadanía – clientes – usuarios:

- Arauca: Calle 15 #13- 46 B. Américas – teléfonos fijos: 607 -8853178 – correo electrónico: [atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co) - [www.idear.gov.co](http://www.idear.gov.co) y las sedes en los diferentes municipios del Departamento.
- Cuenta con las redes sociales IDEAR Arauca en Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, el Instituto además tiene un perfil oficial. Desde todas estas cuentas se responde cualquier tipo de inquietud por parte de la ciudadanía, usuarios y/o clientes.
- Maneja el correo de [atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co).

Actualmente estos canales de nuestras redes sociales han sido altamente utilizados para solventar dudas, inquietudes e intercambiar información.

El servicio y atención al cliente se enmarca en los principios de Información completa, clara, de igualdad, celeridad, eficiencia, imparcialidad, transparencia y todo esto teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Y es que esta política de servicio aplica desde que incluso los clientes, usuarios y ciudadanía en general ingresan a la entidad o remiten un correo, o allegan la información.

Para lograrlo es importante contar con el apoyo del Comité de Gestión y Desempeño, quien tiene la responsabilidad de garantizar la implementación de estos componentes estratégicos de la **Política de Servicio y Atención al Ciudadano** y hacer seguimiento en las sesiones periódicas sobre el estado de las actividades.

El área de Requerimientos Tecnológicos también es fundamental ya que tiene como responsabilidad apoyar el componente tecnológico y ser incluso veedor del cumplimiento de esta **Política**.

El área de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas tiene como responsabilidad apoyar en la construcción y difusión de mensajes alusivos a la Cultura del Servicio y los canales de atención.

## Recomendaciones Generales

### 1. Quienes tengan atención en ventanilla deben:

- Dedicarse en forma exclusiva a las personas que están atendiendo, y escucharlas con atención.
- Responder a 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 hacerles seguimiento.

### 2. Atención preferencial



- Debe darse prioritariamente a ciudadano (a) o parte interesada en situaciones particulares, tal es el caso de adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

#### ¿Cómo tratarlos?

- Adultos mayores y mujeres embarazadas. Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, la atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Personas en situación de vulnerabilidad. Como víctimas de la violencia, desplazados y a las personas en situación de pobreza y 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.
- 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 orientarlos 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.

#### Es de especial atención conocer las diferentes 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 suficiente 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.



- Preguntarle al ciudadano mediante señas como se comunica si en lengua deseñas 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](http://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 forma clara y pausada.
- Debido a que la información visual cobra 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.
- 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 ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador 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:

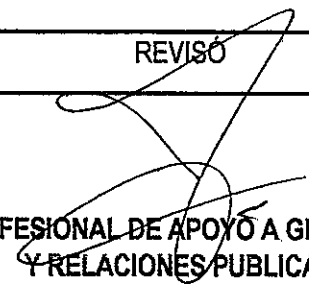
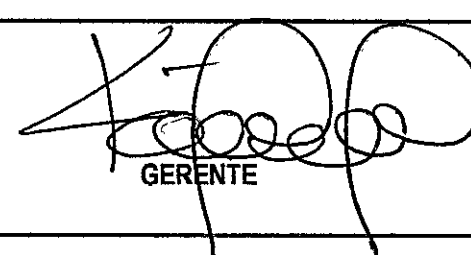
- Brindar información de forma con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore un poco más en suministrar la información requerida.

**Atención a personas de talla baja.** Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
3. **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.
  4. **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.
  5. **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 vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.



6. **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen 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 que se manejan.

REVISÓ	APROBÓ
 PROFESIONAL DE APOYO A GERENCIA Y RELACIONES PUBLICAS	 GERENTE

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	MODIFICADO POR
25/10/2023	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 09	1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Proyectó: Trina Carolina Flores Cadena/Profesional de Apoyo a Gerencia y Relaciones Publicas 