

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

2024

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....

2. JUSTIFICACIÓN

3. MARCO LEGAL.....

4. OBJETIVOS.....

5. ALCANCE

6. PREMISA.....

7. VIGENCIA.....

8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

9. VALORES INSTITUCIONALES

10. MISIÓN INSTITUCIONAL

11. VISIÓN ESTRATEGICA

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES
11

13. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE ESTÁN EN
PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

14. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG.....

15. MODELO DEL SERVICIO “HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO”

16. GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE
ATENDER A LOS CIUDADANOS.....

17. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

18. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA

19. CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

20. PROTOCOLOS SEGÚN ROL ASIGNADO POR CANALES DE ATENCIÓN
28

21. MEDICION DE SATISFACCION Y SERVICIO AL CIUDADANO.....

GLOSARIO

3

3

4

9

10

10

10

10

10

10

11

11

13

14

18

19

20

21

22

36

38

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991, que enmarca su accionar en servir a la comunidad, vinculando la prosperidad general y la realización de todos los principios tales como acceso a información clara y completa, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad, y respeto; a su vez, la realización de los derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica, política y de obligatorio cumplimiento.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Es por ello, que el presente documento presenta la **Política de Servicio al Ciudadano** para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, entidad adscrita al Ministerio de Defensa, política que se ha diseñado bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

Lo que se busca, es que los servidores públicos de la Supervigilancia entiendan la importancia de conocer, construir y manejar el sistema de atención mediante los canales de interacción ciudadana bajo la estrategia de **"Humanización del Servicio"**, ofreciendo un servicio con excelencia y desarrollando un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten dicha gestión.

La presente política tiene como finalidad esclarecer la información que hace parte del proceso de atención a la ciudadanía, para garantizar y facilitar el ejercicio de los derechos y el acceso a los servicios de los ciudadanos. Se desarrollarán estrategias de atención al ciudadano por parte de los servidores públicos, para que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Esta gestión requiere del trabajo articulado de los procesos de la entidad y del compromiso de la Dirección y la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las distintas iniciativas, garantizando el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

2. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, a través de sus políticas de gestión y desempeño institucional, señaladas en el Decreto 1499 de 2017, insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento de toda entidad pública, de cara a obtener los resultados esperados y una satisfacción

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de **obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano** para la Supervigilancia.

MIPG es un modelo orientado a resultados, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen entorno a los resultados que los satisfacen y los evalúen permanentemente. Esto se logra solo, si el ciudadano es un referente para su gestión y su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

La Política del Servicio al Ciudadano es el documento fundamental para el que hacer de todos los servidores públicos, incluyendo funcionarios y contratistas. También, establece el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales, permitiendo estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la materialización de estos derechos.

3. MARCO LEGAL

NORMA	CONTENIDO
CONSTITUCIÓN DE COLOMBIA DE 1991	Art. 1: el carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general.
	Art. 2: la finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad.
	Art. 6: los particulares son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes.
	Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.
	Art. 13: principio de igualdad de trato ante la ley.
	Art. 20: la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.
	Art. 23: presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Derecho de petición.
	Art. 29: debido proceso.
	Art. 74: acceso a documentos públicos.
	Art. 83: principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la administración.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

NORMA	CONTENIDO
	Art. 84: las autoridades no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.
	Art. 209: las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
	Art. 333: prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada
	Art. 365: la prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.
CCA (D.T.O. 01/84) Y SUS REFORMAS	Señalamiento de los principios a los que se debe ajustar la actuación administrativa y el establecimiento de los procedimientos y plazos generales de las actuaciones administrativas.
DECRETO LEY 356 DE 1994	Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
LEY 87 DE 1993	Establece normas para el ejercicio del control interno de las entidades del Estado.
LEY 190 DE 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 49, 51, 54, 55.
	Art. 51: respecto de la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
DECRETO LEY 2150 DE 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
LEY 324 DE 1996	Se crean algunas normas a favor de la población sorda.
LEY 361 DE 1997	Se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
LEY 489 DE 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución que refiere a la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo y se dictan otras disposiciones.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

NORMA	CONTENIDO
LEY 527 DE 1999	Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones". Arts. 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25. Ámbito de aplicación.
DECRETO 2187 DE 2001	Por la cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia.
LEY 734 DEL 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
LEY 762 DE 2002	Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en Guatemala el 7 de junio 1999.
LEY 790 DE 2002	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública, fija en su capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa gobierno en línea ; definido como el desarrollo de las tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
LEY 962 DEL 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Arts. 3, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 25. Derechos de las personas en sus relaciones con la administración pública y medios tecnológicos. Parágrafo 1, 2 y 3, entrega de información de la obligación de atender al público.
LEY 982 DE 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
LEY 1098 DE 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
LEY 1275 DE 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
LEY 1346 DE 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

NORMA	CONTENIDO
DECRETO 2623 DE 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
LEY 1437 DE 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
LEY 1448 DE 2011	Por medio de la cual se dictan medidas de atención y asistencia y reparación integral a las víctimas de
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.
DECRETO NACIONAL 4632 DE 2011	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
LEY 1581 DE 2012	Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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 LEY 19 DE 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, artículos 13
DECRETO 2482 DE 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, del cual se desprende el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
	Nota: una vez se integren los Sistemas de Gestión del Estado, de acuerdo con lo previsto en el art. 133 de la Ley 1753 de 2015, la referencia al modelo integrado de gestión y planeación perderá su vigencia.
DECRETO 2641 DE 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
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.
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.
DECRETO 2573 DE 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

NORMA	CONTENIDO
LEY 1572 DE 2015	Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas en condición de discapacidad.
LEY 1755 DE 2015	Se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
DECRETO 1070 DE 2015	Por la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa.
DECRETO 1083 DE 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
DECRETO 124 DE 2016	Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
DECRETO 1499 DE 2017	<u>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecida en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</u>
DECRETO 618 DE 2018	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
DECRETO 762 DE 2018	Se adiciona un capítulo al título 4 de la parte 4, del libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la política pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
Decreto 1008 de 2018	Se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
LEY 1952 DE 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
LEY 1978 DE 2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

NORMA	CONTENIDO
DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04 DE 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.
CONPES 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3650 DE 2010	Importancia estratégica de Gobierno en línea.
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 20 millones USD destinada a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
ACUERDO 060 DE 2001 DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas del Archivo General de la Nación.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL:

Establecer la labor del servidor público y de la entidad con una gestión eficiente y efectiva al servicio de los ciudadanos, con el fin de asegurar la calidad y mejora de procesos y procedimientos acorde con las necesidades de los grupos de valor, fortaleciendo las capacidades institucionales y así mismo fomentando el acceso a la ciudadanía sobre las solicitudes que brinda la entidad a la ciudadanía en cuanto a trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las orientaciones y lineamientos de Servicio al Ciudadano que permitan la implementación de la política en la entidad.
- Implementar una cultura orientada a una atención efectiva, satisfacción de la ciudadanía, como de los grupos de interés y de valor.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo los parámetros de transparencia, eficacia e integridad de los servidores públicos.
- Incrementar la confianza de la ciudadanía en la entidad y en los servidores públicos a través de las distintas actividades que den cumplimiento al plan de acción proporcionado para la atención al ciudadano.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

5. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano de la Supervigilancia aplica a los procesos de la entidad que desarrollen acciones relacionadas con servicio al ciudadano, como también en los diferentes canales de interacción y mecanismos establecidos para el tratamiento adecuado de la ciudadanía y los grupos de valor o interés en la atención y respuesta a sus requerimientos de forma clara, precisa con atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna, adecuada generando confianza y mejoramiento a nivel de la percepción en la satisfacción ciudadana.

6. PREMISA

En la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se entenderá que nuestra razón de ser es la ciudadanía, los grupos de valor o de interés, por lo cual, cada una de las acciones deben estar encaminadas en pro de mejorar la percepción de la satisfacción de la ciudadanía.

7. VIGENCIA

La política de Servicio al Ciudadano es de obligatoria adopción de acuerdo con la implementación del MIPG en la entidad.

8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

El servicio al ciudadano se fundamenta en los siguientes principios:

- Calidad en la prestación de nuestros servicios.
- El talento humano como capital más valioso de la entidad.
- Comprometidos con el medio ambiente.
- Transparencia y acceso a la información.
- Velar por el buen servicio de la seguridad privada.

9. VALORES INSTITUCIONALES

El comportamiento ético en la Supervigilancia se expresa y se fundamenta a través de los siguientes valores, los cuales están estipulados en el código de integridad de la entidad.

- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Honestidad
- Justicia

10. MISIÓN INSTITUCIONAL

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ejerce control, inspección, vigilancia e impulsa la legalidad en la prestación del servicio en la industria de los servicios de seguridad privada, a través de

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

mecanismos que generen transparencia, confianza y eficiencia, para fortalecer la seguridad humana basada en la igualdad en todo el territorio nacional.

11. VISIÓN ESTRATEGICA

Para el 2032, la Supervigilancia será reconocida a nivel nacional como entidad con buenas prácticas en el ejercicio del control, inspección y vigilancia del sector mediante una gestión administrativa y coordinación interinstitucional eficaz que aporta a la construcción de Colombia como potencia mundial de la vida.

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

Los derechos y deberes de los ciudadanos frente a las autoridades y de las autoridades frente a la prestación de los servicios se estipulan en la Ley 1437 de 2011, capítulo II y estos son:

12.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

- Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- Presentar sus peticiones de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, sin apoderado y gratuitamente.
- Recibir una respuesta oportuna y de calidad a sus peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información, salvo reserva legal de los registros y archivos públicos de acuerdo con la constitución y las leyes.
- Facilitar el seguimiento por sus propios medios, de cualquier trámite o actuación, excepto los que tengan reserva legal.
- Obtener información clara, oportuna y veraz por medio de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- Recibir una adecuada atención y orientación sobre los requerimientos que usted presente sin discriminación.
- Recibir una atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que realicen funciones administrativas.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tengan interés y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

12.2. DEBERES DE LAS PERSONAS

- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos u ofrecer sobornos al personal de la entidad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente, con el fin de facilitar la gestión y atención a su requerimiento.
- Solicitar y gestionar sus requerimientos ante la Superintendencia, de manera respetuosa y oportuna.
- Tratar con respecto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

12.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta
- (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este código.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este código.

- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la institución, la ley y los reglamentos.

13. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE ESTÁN EN PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de lograr la **excelencia en el servicio** los servidores públicos quienes se disponen a prestar un servicio deben contar con un compromiso hacia la Entidad y **una metodología orientada a resultados** como lo establece el **MIPG**, en donde se destaque la amabilidad, colaboración, iniciativa, tolerancia, trabajo en equipo y participando con un trato humano hacia la ciudadanía, estas son:

13.1. ORIENTACIÓN HACIA LAS PERSONAS: Orientación hacia las personas, se busca que la disposición de servir a los demás. Implica esforzarse para conocer, satisfacer las necesidades, resolver los problemas del ciudadano, a partir de interpretar y entender sus pensamientos, conducta, sentimientos y preocupaciones, se expresen o no verbalmente. Esta orientación se hace extensiva a la actitud de respecto con sus compañeros de trabajo independientemente del nivel ocupacional; un adecuado acompañamiento y en caso de ser requerido la remisión o escalamiento según corresponda a la Entidad o nivel jerárquico que sea necesario para dar respuesta.

13.2. IDENTIFICACIÓN CON LA ENTIDAD: Se busca que la capacidad de actuar del servidor este en función de los objetivos de la organización lo cual Implica alinear los valores e intereses personales con las necesidades y prioridades de ésta; tener la experticia que se tiene de los procesos y procedimientos al interior de la Entidad los cuales están directamente ligados a la recolección de datos los cuales deben ser interpretados y analizados con los que a través de una comunicación asertiva junto con métodos de negociación, se brinde una solución con argumentos.

13.3. AUTOCONTROL: El servidor debe tener la capacidad de mantener el dominio emocional ante situaciones conflictivas o de rechazo. Así mismo, implica el resistir con vitalidad en condiciones constantes de presión.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

13.4. FLEXIBILIDAD: Se requiere de la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender, respetar y valorar posturas distintas, puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y aceptando sin problemas los cambios de la propia organización de la administración o en responsabilidades de su cargo.

13.5. INICIATIVA: Se busca que los servidores al momento de actuar tengan la predisposición proactiva, anticipándose a las dificultades, abordando posibles soluciones y yendo más allá de lo que le corresponde servir al ciudadano (a).

13.6. INTERÉS POR EL CONOCIMIENTO: Los servidores deben mostrar Interés por el conocimiento, tener inquietud y la curiosidad de saber más sobre cosas, temas o personas. Implica el ir más allá de realizar las preguntas de rutina o requeridas normalmente en el trabajo. Igualmente implica profundizar o presionar para conseguir la información más exacta, resolver discrepancias a través de preguntas, acudir al entorno en búsqueda de oportunidades o información que pueda ser útil en el futuro.

13.7. AUTOCONFIANZA: Se busca que los servidores descubran que es capaz de cumplir una tarea y escoger el enfoque adecuado para superar un problema o la misión encomendada. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en sus propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

14. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

ENFOQUE ESTRATÉGICO: La Política del servicio al ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3649 de 2010 y se complementa con el CONPES 3785 de 2013, donde se definen dos áreas claves de intervención en la atención de la ciudadanía y que integran todos los procesos internos de las entidades uno "**la atención de la ventanilla hacia adentro**", otro "**la atención de la ventanilla hacia afuera**".

Dentro de estas, se han identificado seis (6) componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las Entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que se clasifican dentro de esas dos áreas, a saber:

- Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales),
- Mejoramiento de procesos y procedimientos
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía,

**POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),
- Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).



Fuente: Departamento Nacional de Planeación

14.1 LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

a. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:

- ✓ Ajustes y acuerdos en la entidad para una adecuada prestación de servicios.
- ✓ Adopción de Políticas, planes y acciones.
- ✓ Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Adelantar la creación u optimización de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía, como comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y respaldo de la Alta Dirección para la coordinación interinstitucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Formular líneas de trabajo en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano.
- ✓ Diseñar y ejecutar planes de mejora debido a las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la función de implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio.
- ✓ Establecer en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño quien haga sus veces, la política institucional, estrategia u objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo o el que haga sus veces, designando los procesos responsables de su implementación.

b. MEJORA DE TRÁMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

- ✓ Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- ✓ Establecer oportunidades de mejora, derivados de los informes PQRS
- ✓ Carta de compromiso de los servidores públicos, responsables de los derechos de petición.
- ✓ Carta de trato digno.
- ✓ Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.
- ✓ Articular el sistema de gestión documental con el
- ✓ sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.
- ✓ Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad con oportunidad, calidad y transparencia
- ✓ Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.
- ✓ Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

c. TALENTO HUMANO:

- ✓ Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
- ✓ Diseñar e implementar un proceso de inducción y reintroducción para la gestión de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia
- ✓ Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano
- ✓ Dar cumplimiento al documento carta del trato digno
- ✓ Aplicar el protocolo de servicio y atención al ciudadano
- ✓ Lista de servidores públicos capacitados en el Curso de Lenguaje Claro.

14.2 LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

a. COBERTURA Y FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ACCESO:

- ✓ Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados.
- ✓ Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- ✓ Canales de atención para interactuar con los grupos de valor.
- ✓ Accesibilidad permanente a la página web de la entidad.
- ✓ Mantener actualizada y en funcionamiento la sede electrónica de la entidad para la realización de trámites y servicios.
- ✓ Identificar necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Establecer indicadores de medición de satisfacción de los ciudadanos.
- ✓ Contar con ventanillas únicas de atención a los grupos de valor.

b. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y EXPERIENCIA DE

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SERVICIO

- ✓ Realizar seguimiento a las encuestas de satisfacción que se aplican en la Entidad.
- ✓ Conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los grupos de valor.
- ✓ Buena comunicación de los empleados, ser puntuales en sus horarios de atención, estar pendiente de los canales de comunicación para brindar un buen servicio al ciudadano.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Medir el cumplimiento de las metas de servicio determinadas por la entidad en el marco de los acuerdos de servicio y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

c. CERTIDUMBRE

- ✓ Comunicación precisa.
- ✓ Lenguaje claro: Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos.
- ✓ Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los grupos de valor.
- ✓ Respuestas a las solicitudes interpuestas.
- ✓ Que el trámite que realicen sea el correcto.
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

14.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El protocolo de Atención al Ciudadano es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano y grupos de valor por los diferentes canales de atención con los cuales cuenta la Supervigilancia como lo son correo electrónico (**contactenos@supervigilancia.gov.co**), Telefónico, Página web, presencial, redes sociales, chat y sede electrónica.

15. MODELO DEL SERVICIO "HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO"

En la Supervigilancia, se determina que el servicio al Ciudadano está alineado con el direccionamiento estratégico de la Entidad y el MIPG, por lo tanto, se debe desarrollar una cultura de respeto y humanización, donde participen todo el personal de la Entidad, no solo el servidor público que

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

tiene contacto directo con la ciudadanía, sino en general todos, para que toda actividad este soportada con procesos amigables de atención como:

- El servicio humanizado pasará de oír a escuchar y de ver a observar.
- Desarrollar una cultura del Buen trato.
- Brindar los servicios con actitud positiva, empatía y asertividad.
- Brindar una atención al ciudadano y/o grupo de valor, asertiva, veraz, eficiente y en un lenguaje claro.
- Estar dispuesto a entender las necesidades reales de la ciudadanía y grupos de valor.
- La posición en la Entidad y el grado de conocimiento, no lo hará sentirse superior, ni mirar al ciudadano con altivez.

Darle valor agregado a la atención al ciudadano, marca la diferencia y determina el grado de humanización tanto a nivel interno como externo.

16. GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LOS CIUDADANOS

- El servidor debe estar preparado y en disposición para atender.
- El servidor debe hablar con el volumen y vocalización agradable.
- No utilizar palabras informales, diminutivos, jergas o muletillas.
- Demostrar empatía, entusiasmo, cordialidad.
- La comunicación debe ser personalizada con el Apellido del ciudadano(a).
- Identificación, es decir el nombre de la Entidad y el suyo propio.
- No se debe tutear al ciudadano (a).
- No dar órdenes, siempre decir por favor.
- Respetar al ciudadano.
- Escuchar cuidadosamente al ciudadano(a) a fin de evitar interrumpir o volver a preguntar información ya suministrada.
- Evitar hacer comentarios sarcásticos y disimulados.
- Mantener una excelente actitud, calma, paciencia y ~~tranquila~~ **tranquilidad**.
- En el momento de suministrar la información, sea claro en la explicación, demostrar seguridad.
- Sea conciso y directo en el momento de dar la información.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Utilizar el guion de servicio establecido para cada uno de los canales a fin de que el ciudadano se sienta siempre atendido bajo los mismos parámetros.
- Al momento de dejar en espera al ciudadano se debe indicar el tiempo de la espera y generar acompañamiento continuo cada minuto, indicándole el tiempo adicional a esperar y que se está trabajando para brindarle una solución
- Cuando retomemos la llamada luego de la espera decimos agradecemos la espera
- Si el requerimiento no puede ser resuelto de forma inmediata: Explique la razón de la demora, indique el escalamiento que se va a realizar y el medio en que recibirá respuesta.
- Manejar un tiempo prudente en la atención.
- Verificar con el ciudadano(a) si se entendió la información suministrada.
- Generar el enrutamiento a la encuesta o él envió de la misma al correo suministrado por el ciudadano a fin de poder generar medición en la percepción de la atención.

17. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del ciudadano respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor.

A continuación, mencionamos los atributos más relevantes a tener en cuenta en el momento de la atención, para prestar un buen servicio:

17.1 RESPETUOSO Y AMABLE: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias. El trato que se brinde en el servicio solicitado sea gentil y sincero.

17.2 COMPETENTE: Capacitarse para atender con calidad a la Ciudadanía acerca de los trámites y servicios de la Entidad.

17.3 OPORTUNO: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos.

17.4 EFECTIVO: Se debe resolver lo solicitado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Entidad.

17.5 EFICIENTE: Disponer de los recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros) necesarios para atender a la ciudadanía en general.

17.6 CONFIABLE: Exactitud de la información suministrada, conforme con lo previsto en las normas, calidad de los productos y servicios.

17.7 EMPÁTICO: El servidor percibe lo que el ciudadano siente, de esta manera se pone en su lugar.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

17.8 INCLUYENTE: Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinción alguna, ni discriminaciones.

17.9 DIGNO: Que el servicio a que tiene derecho la ciudadanía y grupos de interés se les brinde de la mejor manera posible.

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 grupos de valor y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como: **“No sé”, “Vuelva mañana”, “Eso no me toca a mí”**, Son consideradas y vistas por el ciudadano como un mal servicio y en la evaluación de calidad sobre la atención brindada como un error grave.

El Servidor de la Supervigilancia debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer ampliamente la normatividad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

18. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA

18.1 EL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA: En la Supervigilancia se entenderá como servicio, toda atención brindada al ciudadano por medio de los canales de atención dispuestos para ello.

18.2 HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO: En la Supervigilancia se entenderá esta característica como la implementación de una cultura del buen trato, comprendiendo las verdaderas necesidades de los ciudadanos a través de la empatía, la observación y la escucha activa, dejando a la vista rasgos, características y emociones del ser humano, uniendo estos componentes en el servicio prestado, apartando conflictos de interés y actitudes de superioridad, generando valor agregado a su trabajo con el compromiso, actitud positiva y asertividad.

18.3 LOS MOMENTOS DE VERDAD: En la Supervigilancia se entenderá que los instantes de contacto con la ciudadanía y grupos de valor conforman el ciclo del servicio establecido para atender en los diferentes canales de interacción ciudadana; un momento de verdad es un episodio en el cual los ciudadanos entran en contacto con la Entidad, donde se llevará la impresión de calidad en el servicio prestado, la calidad del servicio está en los detalles.

18.4 ELEMENTOS COMUNES: Las Estrategias, planes y proyectos de la Entidad se encaminarán a ofrecer un servicio de calidad oportuno y efectivo, disponer de diferentes canales que faciliten la interacción con la ciudadanía y grupos de interés; así como de establecer una cultura orientada al Servicio; establecer el control y seguimiento de planes y políticas en materia de servicio, así como la gestión interinstitucional, la coordinación y articulación del servicio que se presta con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

18.5 ACTITUD: Los servidores de la Supervigilancia estarán atentos a la disposición de ánimo para prestar sus servicios mediante diferentes formas como, la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Los servidores públicos que atienden a la ciudadanía deben tener actitud de servicio, estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir, erguido y con la espala recta.

Por otra parte, debe tener disposición de escuchar a su interlocutor, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público 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 se pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez, agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

18.6 DESHUMANIZACIÓN DEL SERVICIO: Cuando 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 por el funcionario y de la Entidad.

18.7 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

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

- El lenguaje para comunicarse con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía 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.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", su merced 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.

19. CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

19.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso, que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Mencionar otros trámites y/o Entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano - ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

19.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el estado de su trámite y los pasos a seguir.
- Requerir y solicitar sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

19.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- Se disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a la respuesta de los requerimientos que estos presentan ante la Supervigilancia.

19.4 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:

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- 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.

19.5 ATENCIÓN ESPECIAL

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la **discapacidad** se define como; el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales.

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la discapacidad sensorial supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

- **La discapacidad auditiva:** Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
- **La discapacidad visual:** Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
- **La sordoceguera:** Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.
- **Hipoacusia:** Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.
- **Baja visión:** Se poseen restos visuales.
- **Sordera:** Pérdida total de la audición.
- **Ceguera total:** Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

19.6 ¿CÓMO ATENDER A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL?

Al atender a un ciudadano con discapacidad sensorial debe tener en cuenta:

- Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame a la persona por su apellido.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

19.7 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera:

- Las personas sordas profundas.
- Las hipoacusias, es decir con residuo auditivo.

Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un diálogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo.
- Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:
- Salude al ciudadano con discapacidad auditiva de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas.
- Pregunte al ciudadano que trámite necesita realizar y acompañelo a solicitar su turno preferencial.
- Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano con discapacidad auditiva y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
- Si el ciudadano con discapacidad auditiva va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano, evite ignorarlo.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

19.8 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita.
- El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, utilizando alguna de las herramientas descritas anteriormente, que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

19.9 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO SORDOCIEGO?

La persona con sorda ceguera tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Estas son algunas estrategias y herramientas para utilizar en la atención al ciudadano sordo ciego:

Cuando el ciudadano sordo ciego tiene resto visual el servidor público deberá:

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Situarse en su campo visual.
- Asegurarse de que le ve.
- Presentarse, indicarle su cargo y preguntarle que trámite va a realizar.
- Si el ciudadano no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

19.10 SI EL CIUDADANO SORDO CIEGO POSEE RESTO AUDITIVO EL SERVIDOR DEBERÁ

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Presentarse y preguntar al ciudadano sordo ciego qué trámite va a realizar.
- Si el ciudadano sordo ciego no va acompañado del guía, el servidor deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
- Si el ciudadano sordo ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

19.11 ¿ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS?

- Los ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, en la mayoría de los casos por desinformación. En estos casos, 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.
- 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.
- 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.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Tener en cuenta que la atención podrá interrumpirse de acuerdo a la ley 1755 del 2015.

"ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

20. PROTOCOLOS SEGÚN ROL ASIGNADO POR CANALES DE ATENCIÓN

20.1 GARANTIZAR QUE EL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SEA COMPETENTE CON LA LABOR A DESEMPEÑAR, TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS

- Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención.
- Asegurarse de haber entendido lo que requiere el ciudadano, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por Él.
- En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo, deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
- Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo la información clara y completa.
- Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

EN EL CONTACTO INICIAL:

- Aplique las pautas generales del protocolo presencial y pautas de comunicación.
- Pregunte al ciudadano su nombre para dirigirse a él, por lo menos una vez durante la atención; y anteponga el "señor" o "señora", según corresponda.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones como reinita, amor, mamita,

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño, etc.

- Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:
- **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- **Cordialidad en la comunicación:** Durante todo el tiempo de contacto con el ciudadano deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano:** Ofrecer al ciudadano apoyo con ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes:** Es importante incentivar al ciudadano-ciudadano al uso de los puntos de contacto no presenciales como correo electrónico (contáctenos@supervigilancia.gov.co), Telefónico, Página web, redes sociales, chat.

20.2 ATENCIÓN PRESENCIAL

INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

GUION

FUNCIONARIO: Buenos días (**buenas tardes**) bienvenido(a) a la Supervigilancia, ¿en que puedo colaborar?

Ciudadano se identifica o responde

FUNCIONARIO: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) para realizar la consulta en el sistema, por favor me permite su documento de identidad para el registro de la visita (se toman datos de registro: nombre completo, número de identificación, teléfono, correo electrónico de contacto y nombre de empresa (si aplica)).

FUNCIONARIO: Le agradezco los datos proporcionados, vamos a realizar la validación en el sistema.

----- **Tiempo de espera:**

FUNCIONARIO: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) al validar la información en nuestro sistema encontramos que: **Se genera respuesta a la consulta realizada o indicación de los documentos de acuerdo al trámite que desee realizar el ciudadano.**

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

FUNCIONARIO: ¿le puedo ayudar con algo más **Señor o Señora 1º nombre del ciudadano?**

-----**(se ayuda en las consultas adicionales)**

FUNCIONARIO: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) Muchas gracias por acercarse a nuestras instalaciones, agradecemos valorar nuestro servicio accediendo por medio del código QR **(Señalar flyer o folleto)** a nuestra encuesta de satisfacción. Fue un gusto atenderlo y esperamos que tenga **un(a)** excelente **(día o tarde)**, hasta luego.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

- El módulo de atención es individual, esto le permite dedicar toda la atención, de forma exclusiva, a la persona que hace la solicitud.
- No debe haber distractores externos.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, implemente los siguientes pasos:
- Explique por qué debe retirarse y ofrezca un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Al regresar, debe decir: "Gracias por esperar".
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora indicando el escalamiento que se va a realizar y el medio por el cual se le entregará la respuesta.

EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en lo que pueda servirle?".
- La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano de la persona que lo atendió y del servicio entregado. En esta etapa, en lo posible, llame a la persona por su nombre y convóquelo a que acuda al punto de nuevo en caso de que así lo requiera, ya sea para otro servicio o trámite.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo.

20.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA:

ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Espere, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido (Call Center).

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Tenga en cuenta que:

- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y realice acompañamiento en la espera con el fin que el ciudadano identifique que está trabajando para brindarle una solución.
- Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
 - Explique la razón de la demora.
 - tiempo aproximado en que el ciudadano recibirá respuesta
 - medio por el cual se hará.
- Permita al ciudadano colgar primero.

Atención virtual: chat, página web, correo electrónico y redes sociales

Se tienen en cuenta los criterios y guías de las características especiales para la publicación en la página web de la entidad **www.supervigilancia.gov.co** tal y como está indicado en la política página de internet como lo indica el documento de la Política de Publicación de documentos y contenidos en página web y redes sociales

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6445/politicas/>

Es necesario tener referencias para un fácil acceso y comunicación con el ciudadano y/o grupo de valor de la Supervigilancia:

- Opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios, flexibles y con varias opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso a todas las personas, incluyendo a las que presenten una situación de discapacidad.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Opción para enviar quejas, reclamos o sugerencias.

Informar sobre los canales habilitados para realizar cualquier trámite ante la entidad, sin ir a la sede física; generando celeridad y reducción de costos para los ciudadanos.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

20.4 CHAT Y PÁGINA WEB

ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

CONTACTO INICIAL

- Utilizar los mensajes predeterminados dispuestos en la plataforma para: saludo, con quien tengo el gusto de hablar, autorización de registro, solicitud de datos, tiempo de espera, disculpas, encuesta y despedida.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO-MENSAJES RECURRENTE

Una vez hecha la solicitud, Valide dentro de los mensajes recurrentes las diferentes respuestas predeterminadas de acuerdo al trámite o solicitud que le haya indicado el ciudadano.

GUION

SALUDO	Cordial saludo; Bienvenido a nuestro chat institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada.
¿CON QUIÉN TENGO EL GUSTO DE HABLAR?	¿Con quién tengo el gusto de hablar?
AUTORIZACIÓN REGISTRO DE DATOS PERSONALES	Antes de atender su solicitud, indíqueme si ¿autoriza a la Supervigilancia el registro de sus datos?, para propósitos relacionados con la entidad, bajo la ley 1581 del 2012 ley de protección de datos personales.
SOLICITAR DATOS	Vamos a realizar una solicitud de datos para el registro de la comunicación. Indíqueme por favor su nombre completo, correo electrónico, ciudad y teléfono de contacto.
¿SOLICITUD DE SERVICIO?	Gracias por la información suministrada, ¿en qué le puedo servir?
POR FAVOR PERMANEZCA EN LINEA MIENTRAS VALIDO LA INFORMACIÓN	Por favor permanezca en línea mientras valido la información
AGRECIAMIENTO ESPERA EN LINEA	Agradezco su amable espera en línea Sr. xxxxxx - Sra. xxxxx
NATURAL O JURÍDICA	Su consulta la realiza como persona natural o jurídica?
RADICADOS	De acuerdo a la solicitud número xx del xx, se encuentra en xxx, la entidad trabaja para darle pronta contestación a su requerimiento.
DISCULPA DEMORA A TRÁMITES	Sr/Sra xxxxxx, pedimos disculpas por las demoras de su trámite, la entidad está trabajando para dar respuesta lo más pronto posible, de acuerdo con el orden de llegada.
FIN CUANDO NO RESPONDEN	Este chat será finalizado por falta de información, La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, lo invita a contactarse nuevamente a nuestro chat o

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

	comunicarse a través de nuestro call center línea fija 3078038 o línea nacional gratuita 018000119703.
¿LE PUEDO COLABORAR EN ALGO MÁS?	Con mucho gusto. ¿Le puedo colaborar en algo más?
CONFIRMACION ACTIVO	¿Se encuentra en línea?
ESPERA EN LINEA	Sr / Sra. continúo realizando la validación de su consulta. Permítame nuevamente tiempo en espera, no se retire.
PERMANEZCA EN LINEA	Sr o Sra. xxxxx solicito permanezca en línea voy a proceder a verificar su consulta. Un momento por favor...
ENCUESTA	Estimado usuario lo invitamos a calificar el servicio prestado en el siguiente link: https://forms.office.com/r/YStqsPKTQa
DESPEDIDA	Ha sido un gusto atenderle. Gracias por comunicarse con el Chat Institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que tenga un excelente día. Le recordamos que si le surge alguna duda se puede volver a comunicar por este medio o a través del call center línea fija 3078038 y línea nacional gratuita 018000119703.

TENGA EN CUENTA:

- Cuide la ortografía, pues una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible, no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. - Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Divida las respuestas largas en bloques.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

20.5 CORREO ELECTRÓNICO

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la Entidad en relación con el uso de plantillas y firmas.
- Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

CADA MENSAJE DEBE CONTENER UNA ESTRUCTURA CON LOS SIGUIENTES DATOS:

- Asunto del Correo
- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad o Dependencia remitente
- Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano

ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Responda siempre los mensajes que llegan al correo institucional, contactenos@supervigilancia.gov.co
- Analice si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la Entidad encargada e informe de ello al ciudadano.

Una vez validado el tema del asunto y verificado a que grupo interno de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada pertenece, se deben descargar los anexos y generar radicación en el gestor documental, para que la información llegue al área encargada de dar respuesta al ciudadano.

- Solicitud de Trámites
- Comunicaciones para el director de la Entidad.
- Hojas de vida o solicitudes de empleo.
- Solicitudes para Entidades.
- Citaciones de los entes de control.
- Invitaciones a directivos
- Felicitaciones.
- Reclamos, quejas y sugerencias.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el gestor documental.

- Verifique si los anexos en el correo están cargados en su totalidad
- Brinde respuesta al ciudadano con el número de radicado
- Diligencie la base de datos para llevar registro de los correos

20.6. REDES SOCIALES

La comunicación en redes sociales es directa e inmediata, se debe responder de manera clara y concisa, el ciudadano no espera una respuesta inmediata, si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En Facebook y Twitter el tiempo de publicación entre los contenidos puede ser más espaciado y se deben planificar los mensajes para informar a los seguidores oportunamente. Así mismo dar respuesta a las preguntas y atender los comentarios de los ciudadanos es una tarea que debe asumirse con alto nivel de compromiso y responsabilidad.

Siempre se debe responder de forma positiva, con buena disposición, ofreciendo alternativas y facilidades, poniendo en práctica los valores institucionales y protocolo de Atención al Ciudadano.

20.7. RECOMENDACIONES

- Publicaciones diarias para lograr mayor impacto entre los públicos objetivos.
- Enviar mensajes institucionales en un tono amigable y de fácil comprensión.
- Alternar la información oficial con datos de interés general para el sector, que permita conseguir más seguidores.
- Cuando se requiera, incluir en cada publicación la dirección o enlace donde se encuentra la información ampliada.
- Hacer correcto uso del numeral (palabras precedidas por la tecla #). Ej. Mil vigilantes apoyaron gestión de la Policía Nacional en #Bogotá. Así, el ciudadano podrá buscar la cadena #Bogotá y este mensaje estará presente en los resultados de la búsqueda.
- La información debe ser publicada oportunamente, para un mejor impacto y más alcance de las noticias.
- Lo que se publica en redes sociales son mensajes relacionados con la Entidad, por eso, no responda mensajes como quejas o reclamos, pues la información puede ser utilizada como una posición oficial de la Supervigilancia. Si son reclamos o quejas remítala al área correspondiente para que se le dé respuesta.

20.8. NO BORRAR LOS MENSAJES

Las redes sociales se prestan para diferentes tipos de comentarios, se pueden encontrar aquellos que atentan contra la imagen y prestigio de la institución, pero pese a estas situaciones no se pueden borrar los mensajes. Eliminar un mensaje provoca censura y los podría incitar a actuar peor.

21. MEDICION DE SATISFACCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

En la Supervigilancia por medio de los canales de atención al ciudadano, tenemos herramientas para obtener la información necesaria para medir la satisfacción de los ciudadanos.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

21.1. MECANISMOS DE MEDICIÓN

- a. **Encuestas de satisfacción:** Formato avalado por gestión de calidad en la suite empresarial (FOR-GSP-370-064), la cual se realiza en los diferentes canales de atención (presencial, telefónica y chat); en la cual los ciudadanos-ciudadanos, califican cuantitativamente el servicio recibido y adicionalmente.
- b. **Encuesta de satisfacción de percepción ciudadana:** Formato avalado por gestión de calidad en la suite empresarial (FOR-GSP-370-071), la cual se realiza en la atención presencial, en la cual los ciudadanos- ciudadanos, califican cuantitativamente el servicio recibido.

La consolidación y resultados de los mecanismos utilizados son reportados mediante un informe mensual, publicado en la página web a través del link de transparencia, mecanismos de atención al ciudadano, encuestas histórico se visualiza en el siguiente enlace

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/9731/6-participa/>

Así mismo, se reporta al Ministerio de defensa, un informe trimestral de PQRS de la entidad, en el cual se estipulan los planes de acción en pro de mejora dependiendo del caso, dicho informe es publicado en la página Web de la Supervigilancia, a través del link de transparencia, instrumentos de gestión de información pública y se visualiza en el siguiente enlace:

<https://supervigilancia.gov.co/publicaciones/7164/informes-pqrsd/>, este informe es presentado bajo la DIRECTIVA MINISTERIAL No. 42222 del ministerio de defensa "coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano"

C.SEDE ELECTRONICA: En la sede electrónica, los ciudadanos pueden realizar mediante canal virtual, solicitudes de peticiones, interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con la entidad y a si mimo, presentar los diferentes tramites que se requieran.

<https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

GLOSARIO

- **ACCESIBILIDAD:** Igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor. Canales de atención: múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.
- **CERTIDUMBRE Y LENGUAJE CLARO:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.
- **COBERTURA:** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, ciudadanos o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren.
- **CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:** hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.
- **EXPERIENCIA DE SERVICIO:** es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del ciudadano, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.
- **GRUPOS DE INTERES O DE VALOR:** Corresponde a los ciudadanos, ciudadanos o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA:** es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **PETICIÓN:** es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.

POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

- **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Queja: cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.
- **RECLAMO:** es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.
- **VENTANILLA HACIA AFUERA:** se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, ciudadanos o grupos de interés. 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.
- **VENTANILLA HACIA DENTRO:** hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura deservicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.