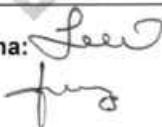


	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023



POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboró: -Profesional Universitario - Gestión Atención al Usuario -Técnico Administrativo -Profesionales de Apoyo equipo MIPG	Revisó: -Secretaria de Servicios Administrativos -Profesional especializado Secretaria de Planeación	Aprobó: Secretaria Técnica, Comité Institucional de Gestión y Desempeño -Secretario de Planeación Departamental
Nombre: -Laura Viveros Calderón -Falconery López Vásquez -Stefanny Urrea Pabón	Nombre: - Karin Larissa Mora Burbano -Iván Darío Carvajal Guacales	Nombre: Debray Rodríguez Urbano
Firma: 	Firma: 	Firma:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	4
2. ALCANCE DE LA POLÍTICA	4
3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL	4
4. DEFINICIONES Y SIGLAS	7
5. MIPG: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	10
5.1. VENTANILLA HACIA ADENTRO:	10
5.2. VENTANILLA HACIA AFUERA:	10
6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:	11
7. DESARROLLO DE LA POLÍTICA	11
7.1. PRINCIPIOS	11
7.2. INSTRUMENTOS PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	12
7.3. CUMPLIMIENTO Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	13
7.4. CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	14
7.5. CANALES DE ATENCIÓN	14
8. WEB GRAFÍA	16
9. CONTROL DE CAMBIOS	16

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Putumayo, como Entidad del Estado debe dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el cual incluye las diferentes políticas del sector público con el fin de dirigir la gestión al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

La participación y el servicio al ciudadano son una obligación del estado, consagrado en el artículo 2 de la constitución política de Colombia (1991), el cual define como fin esencial del Estado "la prestación de un servicio a la comunidad que facilite la participación de todos en las decisiones que afectan la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".

Por esta razón la Gobernación del Putumayo, adopta la Política de servicio al ciudadano contemplada en el documento CONPES 3785 de 2013,¹ regulada y reglamentada desde de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida por el Programa Nacional de Servicio al ciudadano, que lidera el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Además, la Política de Servicio al Ciudadano, se concibe como una función transversal e Integral, que involucra a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, con la intención de consolidar una articulación entre las diferentes dependencias y oficinas para crear un compromiso real, además de garantizar los recursos necesarios para su desarrollo.

¹ Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Garantizar un servicio al ciudadano con calidad, oportunidad y efectividad en la Gobernación del Putumayo, con el propósito de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Aplica para todos y cada uno de los procesos de la Gobernación del Putumayo, teniendo en cuenta que la política al ciudadano es transversal y aplica para todas las áreas que tienen interacción con la ciudadanía.

3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

Constitución Política de Colombia 1991- Artículo 1.	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales
Constitución Política de Colombia Artículo 2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las Distintas esferas de la administración pública.
Constitución Política de Colombia Artículo 13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y Oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus Condiciones hacen razonable la distinción.
Constitución Política de Colombia Artículo 20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir Información veraz e imparcial por parte del Estado.
Constitución Política de Colombia Artículo 23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
Constitución Política de Colombia Artículo 74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.
Constitución Política de Colombia Artículo 79.	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

Constitución Política de Colombia Artículo 123.	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
Constitución Política de Colombia Artículo 209.	El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Ley 962 de 2005.	Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos." que tiene como objetivo principal disminuir el término de los trámites de la administración pública y garantizar la eficacia y eficiencia en los trámites que adelantan los ciudadanos.
Ley 1341 de 2009.	"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones."
Ley 1437 de 2011.	"Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los Ciudadanos."
Ley 1474 de 2011.	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información con sagrado en el artículo 20 de la misma.
Ley 1712 de 2014	"Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información."
Ley 1755 de 2015.	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
Ley Estatutaria 1757 de 2015.	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario	Art. 38 Deberes de todo servidor Público. Numeral 35: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. Art. 39 Prohibiciones a todo servidor Público. Numeral 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento
Ley 1955 de 2019.	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidad es para todos.
Decreto 2623 de 2009.	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades en caminados a fortalecerla Administración al servicio del ciudadano.
decreto 262 del 11 de octubre de 2011	La Gobernación del Putumayo habilitó un punto de Atención al Usuario encargada de brindar orientación respecto de las funciones y competencias de la Entidad, además de brindarle apoyo a la Gobernación en la recepción, revisión, radicación, asignación y el seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRS.
Decreto 019 de 2012.	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 2482 de 2012.	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Decreto 1166 de 2016	Regulación del derecho de petición verbal.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."
CONPES 3649 de 2010.	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional."
CONPES 3785 de 2013	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

	acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
--	--

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** son los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad
- **ATENCIÓN PREFERENCIAL:** se refiere a la prestación del servicio a personas sujetas a especial protección: niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y/o personas en condición de discapacidad. Implementada en la entidad mediante la circular N°. 025 del 23 de marzo-2023 dando cumplimiento a la Ley 019 del 2012.
- **ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL:** se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.
- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **DISPONIBILIDAD:** propiedad de ser accesible y utilizable a demanda por una entidad.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

- **ACCESIBILIDAD:** Es la posibilidad que todas las personas tengan sin que medien exclusiones de ningún tipo, como culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto.
- **CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS:** es Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.
- **CONFIDENCIALIDAD:** propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados
- **CIUDADANO:** toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG:** marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.
- **MONITOREO:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.
- **SEGUIMIENTO:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **SERVICIO:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **CONPES:** El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) fue creado por la Ley 19 de 1958.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

Esta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. Para lograrlo, coordina y orienta a los organismos encargados de la dirección económica y social en el Gobierno, a través del estudio y aprobación de documentos sobre el desarrollo de políticas generales que son presentados en sesión.

- DNP: El Departamento Nacional de Planeación, desempeña las funciones de Secretaría ejecutiva del CONPES, y por lo tanto es la entidad encargada de coordinar y presentar todos los documentos para discutir en sesión.
- PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.
- QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- RECLAMO: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- SUGERENCIAS: Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.
- DENUNCIAS: es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

5. MIPG: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado mediante Decreto 1499 de 2017, es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión contempla siete dimensiones, en la dimensión tres, Gestión con Valores y Resultados esta la Política de Servicio al Ciudadano, que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG. creada con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales, basada en la implementación del Lenguaje claro brindando información completa, de igualdad, moralidad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades y expectativas del ciudadano. Es así como se desarrollan los conceptos de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera definiendo los componentes de la siguiente manera:

5.1. VENTANILLA HACIA ADENTRO:

- **ARREGLOS INSTITUCIONALES:** Se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano.
- **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.
- **TALENTO HUMANO:** Es un componente fundamental para la gestión y la eficacia del servicio al ciudadano, el cual se debe fortalecer, capacitar e incentivar para el desarrollo de habilidades en lo referente al servicio de atención al ciudadano.

5.2. VENTANILLA HACIA AFUERA:

- **COBERTURA:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

- **CERTIDUMBRE:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
- **CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejores u confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Gobernación del Putumayo debe formular en cada vigencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC); este es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción; su metodología contiene cinco componentes autónomos e independientes, que sujetan parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales. Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan adelantar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor.

7. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

En relación con la Misión y Visión de la Gobernación del Putumayo en las cuales se resalta el propósito de realizar una gestión pública eficaz fundamentada en el principio de la transparencia, y basándose en los Objetivos Institucionales se plantea la necesidad de formular políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y atender oportunamente los requerimientos de la comunidad y grupos de interés, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se establece como una herramienta fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la Administración Departamental.

7.1. PRINCIPIOS

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2, establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las Entidades públicas deben poner a disposición los instrumentos, canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

acceso a la información de acuerdo a los principios: de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

7.2. INSTRUMENTOS PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para garantizar calidad en la prestación del Servicio al Ciudadano, es muy importante que todos los funcionarios, contratistas y colaboradores tengan claridad sobre los diferentes procesos y trámites que se realizan al interior de la Gobernación de Putumayo, y es fundamental conocer y aplicar los instrumentos creados para orientar y estandarizar el proceso de Servicio al Ciudadano, estos instrumentos son:

- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.
- **CARTA DE TRATO DIGNO:** Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y también los canales de atención dispuestos para la prestación del servicio al Ciudadano.
- **PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS:** este procedimiento está enlazado con el formato de PQRSD, documento en el cual se encuentran consignadas las actividades a realizar con el fin de dar trámite y respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- **PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.** Este procedimiento cuenta con los formatos de sugerencias y felicitaciones y el formato de medición y seguimiento es el formato de acta de apertura y trámite del Buzón de Sugerencias: documento que contiene los lineamientos para dar trámite a las PQRSD que son depositadas en el buzón de sugerencias y garantizar su trámite y respuesta oportuna.
- **PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS** involucra formatos donde los ciudadanos logran exponer por escritos el nivel de satisfacción; el procedimiento incluye la caracterización de los usuarios, de satisfacción y calidad en el servicio.

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

- **IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL** mediante la circular No. 025 del 23 de marzo del 2023 la Gobernación del Putumayo implemento la atención preferencial esta consiste en dar prioridad a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.
- **ADOPTAR LA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO** diseñado por el DNP con el fin de simplificar la forma y los mecanismos de interacción y comunicación con los que la Gobernación se comunica con sus grupos de valor. Capacitar y cualificar a los servidores de la Gobernación de Putumayo en los lineamientos y herramientas de lenguaje claro.

7.3. CUMPLIMIENTO Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

La Gobernación del Putumayo adoptará criterios de calidad en el servicio, teniendo en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los usuarios mediante las siguientes acciones:

- ✓ Caracterización de usuarios de la entidad, con el fin de identificar las necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés de la Gobernación del Putumayo a través de la Medición de la Satisfacción del Usuario .
- ✓ Implementar protocolos y metodologías que permitan mejorar la interacción con el ciudadano.
- ✓ Levantamiento y encuesta de validación de las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Adoptar mecanismos de monitoreo, seguimiento y evaluación a los resultados de la implementación de esta política a través de herramientas de medición de impacto y la formulación de indicadores de gestión de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apertura el buzón de sugerencias en los términos establecidos; realizar el acta de apertura de buzón de sugerencia y realizar las acciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio de la entidad.

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

7.4. CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Representa todas las acciones o actividades que se desarrollan al momento de brindar una atención al ciudadano en la Gobernación del Putumayo, en este momento la Gobernación tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

Actividad	Objetivo	Identificación
Contacto	El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de los canales (presencial, telefónico, virtual).	Identificar elementos de enfoque diferencial
Identificación	Corresponde al momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del funcionario como del ciudadano.	Capturar datos de contacto del ciudadano para formalizar la atención. Igualmente esta información permite también realizar ejercicios de caracterización (sexo, edad, nivel educativo, preferencias, etc.).
Petición	Momento exclusivo para la manifestación de la Petición (queja, reclamo, solicitud, denuncia, etc.).	Analizar la petición para garantizar una respuesta oportuna y de fondo.
Respuesta	Es necesario aplicar los protocolos, procedimientos y formatos de atención y emitir respuesta oportuna.	Explicar al ciudadano de principio a fin la ruta (paso a paso) de su petición, requiere de una actualización permanente de los servidores de la Gobernación del Putumayo sobre la información institucional.
Aclaraciones	Frente a la petición revisar los elementos particulares del caso superando así el nivel informativo de la atención.	Consultar bases de datos, revisión aclaración de requisitos, elevar solicitud, etc. Esto con el fin de garantizar una respuesta con calidad.
Satisfacción	Momento en que finaliza la atención y el ciudadano expresa que la información recibida orienta y satisface su petición.	Garantizar que el ciudadano se lleva la mejor información alrededor de la petición que lo condujo a buscar atención de la entidad.

7.5. CANALES DE ATENCIÓN

Para realizar una atención oportuna sobre los diferentes requerimientos de los ciudadanos y en correlación con un entorno dinámico en continuo cambio, se crea la necesidad de desarrollar canales de atención eficientes para garantizar la continua comunicación e interacción entre la Entidad y la ciudadanía. La Gobernación del Putumayo dispone dentro del Servicio de Atención al Ciudadano de los siguientes canales:

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Oficina de Atención al Usuario – Mocoa-Putumayo. Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Ubicada en la calle 8 No 7-40- Mocoa - Putumayo; Horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 m y de 2:00 pm a 5:30 pm; horario de trabajo de 8:00 am a 12:00 m y de 2 pm a 6 pm.
- **ATENCIÓN VIRTUAL:** A través de la página www.putumayo.gov.co la entidad facilita al ciudadano el acceso a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

Utilizando el link: <http://pqrd.putumayo.gov.co/#!/pqrd> "Atención al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD" el usuario puede registrar en el formulario electrónico sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

Por medio del Correo electrónico: contactenos@putumayo.gov.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, para que los ciudadanos presenten sus peticiones; sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario laboral.

Además, a través de las redes sociales, podrá interactuar y estar informado los ciudadanos sobre las actividades que adelanta la Gobernación del Putumayo como son:

- ✓ Twitter: @Gobputumayo.
- ✓ Facebook: <https://www.facebook.com/gobernacionputumayo>.
- ✓ Youtube: <https://www.youtube.com/user/sistemasgob>.
- ✓ Instagram: [gobernacionputumayo](https://www.instagram.com/gobernacionputumayo)

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** La línea de atención al usuario es (+578) 4201515. Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información. Este canal se encuentra disponible para usuarios en todo el territorio de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm p.m.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO		CÓDIGO	PA-AUS-001
	PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	VERSIÓN	01
	POLITICA	Política de Servicio al Ciudadano	FECHA	29-11-2023

8. WEB GRAFÍA

- **MIGRACIÓN COLOMBIA:** documentos – política del servicio al ciudadano
<https://www.migracioncolombia.gov.co/>
- **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA-** Política Pública de Atención al Usuario
<https://www.cundinamarca.gov.co/secgeneral>
- **GOBERNACIÓN DE NARIÑO-** Política De Servicio Al Ciudadano Versión 01
<https://sitio.narino.gov.co>
- **FUNCIÓN PÚBLICA-** Lineamientos política de servicio al ciudadano
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents>
- **GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA-** Manual servicio ciudadanía
<http://www.antioquia.gov.co>
- **GOBIERNO DE CALDAS-** Política de servicio al ciudadano
<https://caldas.gov.co/n>
- **CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991.**
<https://pdba.georgetown.edu>
- **CONPES - DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN**
<https://www.dnp.gov.co>

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación / adopción	Descripción del cambio
01	29/11/2023 Acta N°	Creación del documento