



SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PL-SCP-01

Versión: 1

Vigente desde:
13/08/2020

1. INTRODUCCIÓN

La política de Servicio al ciudadano busca facilitar el acceso a los servicios del IGAC, en la sede Central, en las Territoriales y en las Unidades Operativas de Catastro, y a través de los distintos canales, bajo los principios de información completa, oportuna y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, grupos de valor y/o partes interesadas.

La gestión del servicio al ciudadano debe ser vista como una labor integral que requiere la articulación entre sus dependencias, el compromiso expreso de la Alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las iniciativas.

La política tiene dos perspectivas; ventanilla hacia adentro la cual se refiere las actividades, procesos, culturas y acuerdos necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad. Por su parte, la ventanilla hacia afuera hace alusión a los elementos de la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas.

2. OBJETIVO

Fortalecer el ciclo de buen servicio y la gestión permanente y conjunta con los colaboradores y contratistas del IGAC, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad de manera eficiente, transparente y garantizando siempre el acceso a la información de los ciudadanos, partes interesadas y/o grupos de valor.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Conocer los derechos, intereses, necesidades y problemas de los ciudadanos y así trabajar en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción de manera permanentemente
- Entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de, total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de servicios de la Entidad

3. ALCANCE

Esta política está dirigida a todos los servidores y contratistas del IGAC quienes continuamente se involucran en las diferentes acciones, servicios, actividades, procesos y procedimientos que se llevan a cabo en función de la participación y servicio al ciudadano.

Con esta política se busca identificar el rol de los servidores, ciudadanos y demás actores que hacen parte del ciclo del servicio. Además de reconocer las características generales que componen la interacción con la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas a través de los distintos canales.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Línea Estratégica:
 - Alta Dirección (Lineamiento para la construcción de la política)
- Línea implementación:
 - Líder del proceso GIT
 - Servicio al ciudadano y participación
 - Direcciones Territoriales
 - Unidades Operativas de Catastro

- Jefes de oficina
- Línea de Seguimiento
 - Oficina Asesora de Planeación
- Línea de Seguimiento Control y evaluación
 - Oficina de Control Interno

5. DESARROLLO

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC, reconoce que los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas son la razón de ser de su gestión, por lo cual el servicio al ciudadano se realiza con calidad, oportunidad y efectividad, atendiendo la normatividad vigente, generando de esta forma espacios de participación, acceso a la información y transparencia, permitiendo aumentar su nivel de satisfacción ante los servicios prestados y el aumento en la confianza en su relación con la Entidad.

Para facilitar la implementación de esta Políticas se toma como referente el sello de excelencia en el servicio al Ciudadano el cual consolida los lineamientos, los requisitos normativos, buenas prácticas y los más altos estándares internacionales, en la Gestión.

Es importante recordar y entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de quienes interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación entre las dependencias, oficinas, subdirecciones, Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro, el Compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de la Entidad, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral.

Los componentes de la política desde la perspectiva hacia el ciudadano son:

5.1 FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS

El proceso de Servicio al Ciudadano y participación enmarcado en el Sistema de Gestión Integral del IGAC contempla las siguientes actividades:

- Formular las actividades del plan de Acción anual
- Formular las actividades del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Formular los proyectos de inversión del proceso
- Definir los lineamientos para el servicio y participación ciudadana
- Determinar las necesidades de adquisición de bienes y servicios
- Establecer las estrategias (acciones) para el cumplimiento
- Desarrollar los lineamientos para la prestación de servicio en los diferentes canales de atención al ciudadano
- Realizar seguimiento a la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas ante el IGAC
- Implementar el Plan de Participación ciudadana

Por otra parte, el IGAC cuenta con los siguientes canales de atención:

- Presencial:

- Sede central Bogotá
- Centro de información geográfica
- Direcciones territoriales y Unidades operativas de catastro
- Unidades móviles

- No Presencial:
 - Conmutador
 - Línea Móvil IGAC
 - Línea fija desde Bogotá. Atención al ciudadano

- Virtual:
 - Módulo PQRDS Página web
 - Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube
 - Correo electrónico
 - Chat institucional

- Buzón:
 - Buzón de sugerencias Centro de Información geográfica
 - Direcciones territoriales y unidades operativas de catastro

- Telefónico
 - #367 1. Información Catastral, 2. Información de Productos y Servicios. 3. Laboratorio Nacional de Suelos y 4. Servicio al Ciudadano.
 - PBX 3773214

5.2 ENTENDER LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO COMO UNA LABOR INTEGRAL:

El IGAC se ha apropiado de su función de proveedor de servicios al ciudadano con calidad y oportunidad, en ese sentido el IGAC cuenta con las siguientes herramientas:

- Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación
- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
- Protocolo de atención y servicio al ciudadano
- Manual de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Procesamiento de rendición de cuentas
- Procedimiento de participación ciudadana
- seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Seguimiento al Mapa de riesgos de gestión –Estratégicos y seguridad digital
- Seguimiento Mapa de riesgos de corrupción
- Estrategia de racionalización de trámites

5.3 CONSULTAR EL PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Los atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano definidos en el Programa Nacional de Servicio al ciudadano, con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas dando cumplimiento a sus expectativas, el IGAC desarrolla la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos: Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial y de calidad.

A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía:

- Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía



SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PL-SCP-01

Versión: 1

Vigente desde:
13/08/2020

- Mejoramiento de procesos y procedimientos
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura)
- Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

6. IMPLEMENTACIÓN

Para la Implementación se tienen en cuenta las acciones de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera.

De la ventanilla hacia adentro se deben tener en cuenta los siguientes Criterios:

Arreglos institucionales: Para garantizar la prestación del servicio se cuenta con el proceso estratégico Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Participación creado mediante Resolución 1669 del 30 de diciembre del 2015, totalmente organizado, facilitando así la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los servicios entregados sean oportunos, eficientes, efectivos y de calidad.

Procesos y procedimientos: A través de la implementación del sistema de gestión integrado el proceso estratégico de servicio al Ciudadano y participación, para garantizar la prestación del servicio cuenta con procedimientos documentados e implementados y un plan de seguimiento y medición que permite que se haga una evaluación permanente de del servicio prestado y la mejora continua del mismo.

Talento humano: La gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Para ello el personal se capacita continuamente.

Para Garantizar el servicio de la Ventanilla hacia afuera se implementan los siguientes criterios:

Cobertura: Los canales de atención con los que cuentan el IGAC para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, se tienen identificados los grupos de interés, sus necesidades, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites, con el fin de planificar e implementar las mejoras para canales de atención idóneos.

Certidumbre: Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Esto implica comunicación manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas al igual que la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas; para esto el IGAC cuenta con la Caracterización de partes interesadas, la cual es actualizada cada vigencia. la Matriz de partes interesadas donde se identifica las necesidades de y expectativas de las partes interesadas y como la entidad da cumplimiento a estas expectativas, dicho documento está sujeto seguimiento por la Oficina Asesora de Planeación- OAP



SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PL-SCP-01

Versión: 1

Vigente desde:
13/08/2020

7. SEGUIMIENTO

El seguimiento de la política se enmarca en la dimensión de "Evaluación de resultados" del MIPG, y se ve reflejado en los productos y actividades del plan de acción del Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano y Participación del IGAC y los indicadores vigentes.

El seguimiento se implementa como una función continua de recolectar y analizar sistemáticamente información sobre indicadores que permiten determinar el progreso y el cumplimiento de los logros y objetivos, así como el uso de los recursos asignados en cada proyecto y el plan a ejecutar. La frecuencia para el seguimiento la establece la Oficina Asesora de Planeación –OAP.

8. EVALUACION

La evaluación está a cargo de la Oficina de Control Interno, quienes en la Entidad se encargan de la tercera línea de defensa tal como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la Dimensión 7 "Control Interno" el objetivo de esta evaluación es el de proporcionar Información sobre la efectividad de los controles aplicados en su desarrollo por la Primera y segunda Línea con un enfoque basado en Riesgos.

La evaluación a la presente política con el fin de verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua de los requisitos para la calidad y la mejora continua, en la implementación de esta política. Esta se hará anualmente y los criterios para dicha evaluación son los establecidos en los diferentes mecanismos implementados dentro del Sistema de Gestión Integrado como son:

- Seguimiento a los Riesgos
- Seguimiento los Indicadores
- Cumplimiento de los planes
- Acciones correctivas y de Mejora
- Cumplimiento de la Normatividad legal vigente
- Cumplimiento a los requisitos establecidos por el IGAC

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
13/08/2020	◦Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial.	1

Elaboró y/o Actualizó:	Revisó Técnicamente:	Revisó Metodológicamente:	Aprobó:
Nombre: Carlos Rafael González Contreras Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeacion	Nombre: Adriana Rocío Tovar Cortés Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeacion	Nombre: Marcela Yolanda Puentes Castrillón Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeacion Nombre: Laura Gonzalez Barbosa Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeacion	Nombre: Comité de Gestión y Desempeño del 13 de agosto de 2020