

1. INTRODUCCIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano está enfocada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad, de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés, a sus derechos en los diferentes escenarios de relacionamiento con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC.

Es por ello por lo que el IGAC acoge los lineamientos de la Ley 2052 de 2020 y crea mediante Decreto 846 de 2021 la Oficina de Relación con el Ciudadano encargada, entre otras cosas del liderazgo e implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano transversal a las políticas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública liderada por la Oficina Asesora de Planeación.

Con la conformación de la Oficina de Relación con el Ciudadano y la creación del proceso transversal de Gestión de Servicio al Ciudadano, se logra integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración facilitando el acceso a sus derechos.

Esta Política contiene los lineamientos establecidos por la Alta Dirección y fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión del día 16 de junio del 2022.

2. OBJETIVO

Garantizar a los ciudadanos el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con el IGAC.

3. ALCANCE

Esta política aplica a todos los procesos y subprocesos establecidos en la entidad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Política para el Servicio al Ciudadano del IGAC define los roles y responsables así:

- **Línea estratégica:**
 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- **Línea de implementación:**
 - Oficina de Relación con el Ciudadano
 - Oficina Asesora de Planeación
 - Líderes de Procesos y Directores Territoriales
- **Línea de seguimiento:**
 - Oficina Asesora de Planeación
- **Línea de control y evaluación**
 - Oficina de Control Interno

5. DESARROLLO

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

Es importante recordar y entender que 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

reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, sino como una labor integral que requiere de la total articulación entre Direcciones, Oficinas, Subdirecciones, Secretaría General y Direcciones Territoriales, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta del IGAC, ubicando al ciudadano como eje central de la administración, con el fin de garantizar que el servicio responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral.

6. IMPLEMENTACIÓN

Los principales lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión son:

6.1 TALENTO HUMANO

El propósito de la política de Gestión Estratégica del Talento Humano es contar con talento humano íntegro, idóneo, comprometido y transparente que contribuyan a la misión institucional, al cumplimiento de los objetivos y a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

A continuación, se presentan las principales acciones para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano en el marco de la dimensión de Talento Humano:

- Los servidores que estén en contacto directo con los ciudadanos (primer nivel de servicio) deben:
 - Conocer los protocolos de atención teniendo en cuenta criterios diferenciales con población vulnerable o de especial protección constitucional.
 - Contar con el perfil adecuado y conocer del IGAC.
 - Eliminar barreras actitudinales que puedan generar discriminación.
- Los servidores que no tienen contacto directo con los ciudadanos:
 - Responder las PQRSDf de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos.
 - Participar activamente en jornadas de capacitación sobre servicio al ciudadano.
 - Implementar las estrategias de lenguaje claro para la comunicación con los ciudadanos.
- Acciones transversales
 - Crear esquemas de reconocimiento y estímulos dirigidos a los servidores públicos que atienden ciudadanos.
 - Formular y fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servidor público.

6.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LENGUAJE CLARO

Para fortalecer la gestión de los servidores públicos, son necesarias las capacitaciones en comunicación asertiva, de modo que el IGAC pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus trámites, servicios, programas, proyectos e informar sobre sus acciones a través de la vinculación de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés en ejercicios participativos y transparentes que le permita tener una comunicación en doble vía.

Por lo anterior, y para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional, se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

- Fortalecer las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos.
- Priorizar documentos e insumos institucionales para la traducción en lenguaje claro.
- Publicar de forma proactiva y con calidad información del IGAC.
- Apropiar la metodología del laboratorio de simplicidad al interior del IGAC.
- Revisar permanentemente la claridad, actualización y veracidad de la información publicada y las respuestas efectuadas a las peticiones de los ciudadanos.

6.3 INTEGRIDAD PÚBLICA

El cumplimiento de valores, principios y normas para dar prioridad al interés general por encima del interés particular. Es por ello por lo que los hábitos, comportamientos y creencias de los servidores públicos deben estar orientadas a la vocación de servicio, el sentido público y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

Los principales lineamientos de la integridad pública a tener en cuenta de manera transversal son:

- Promover y apropiar el Código de Integridad en todo el IGAC, sobre todo en los servidores encargados de la atención directa al ciudadano y ponerlas en práctica en la interacción con la ciudadanía.
- Fomentar y capacitar sobre integridad pública.
- Desarrollar protocolos para orientar al ciudadano en garantizar el proceso del control social y la denuncia.
- Fortalecer la gestión de conflicto de intereses.
- Fomentar un trato digno que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.
- Fortalecer la responsabilidad que tienen quienes prestan el servicio directo a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés para la identificación y gestión de riesgos institucionales.

6.4 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

La dimensión de Gestión con Valores para Resultados comprende:

- Ventanilla hacia adentro, para garantizar la adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se debe tener:
 - La estructura organizacional adecuada y acorde a los objetivos misionales junto con atención oportuna y con calidad a los requisitos de los ciudadanos.
 - Procesos misionales claros y definidos.
 - Talento humano suficiente y con perfiles adecuados para atender los requerimientos de los ciudadanos.
 - Atender al protocolo de atención y la estrategia de relación con la ciudadanía realizada por la Oficina de Relación con el Ciudadano.
 - Garantizar la seguridad de la información y la trazabilidad de los sistemas de información.
 - Recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones adecuadas y suficientes para la correcta interacción con los ciudadanos.
 - Garantizar la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional sin importar el lugar en el que se encuentre.
 - Cumplir con la Resolución 1519 de 2020 (o la norma que la modifique, sustituya o adicione) que adopta las directrices de accesibilidad web.
 - Implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico 6047 de 2013, para los espacios presenciales y cumplir los estándares internacionales y accesibilidad universal.
- Ventanilla hacia afuera, se presentan los lineamientos que permiten garantizar estándares de excelencia en el servicio, tales como:
 - Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública.
 - Comunicación con los grupos de valor de manera precisa y en lenguaje claro.
 - Información homogénea que se le presenta a los ciudadanos, por cualquiera de los canales.
 - Características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual al portafolio de servicios.
 - Traducción de información en lenguas nativas y entregar la información accesible para los grupos poblacionales.

- Información actualizada y disponible para los ciudadanos sobre trámites, requisitos, pasos y costos.
 - Mejora de los procesos de peticiones optimizando las respuestas, los controles y seguimientos garantizando los términos y la calidad requerida.
 - Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites.
- El portafolio de oferta institucional da cuenta de los trámites y otros procedimientos administrativos, el cual debe publicarse y difundirse a través de diferentes canales, así como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites se debe tener en cuenta:
- Trámites sencillos para los ciudadanos.
 - Caracterización de ciudadanos y grupos de valor.
 - Diferentes opciones de pago.
 - Información actualizada y en lenguaje claro sobre los pasos, requerimientos y condiciones de los trámites.
 - Canales accesibles dispuestos para realizar trámites.
 - Identificación de trámites por simplificar teniendo en cuenta ejercicios de consulta ciudadana.
- Los lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y rendición de cuentas son:
- Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos.
 - Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses en los grupos de valor para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas.
 - Utilizar la información sobre PQRSD como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas.
 - Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas del IGAC con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas.
 - Elaborar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible.
 - Informar de manera proactiva sobre los proyectos específicos de regulación.
 - Constituir canal de comunicación de doble vía para capturar la evaluación de los resultados de la gestión.
 - Canalizar estrategias para promover la participación de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas.
- Información y comunicación:
- Disponer de documentación suficiente, bajo los principios de lenguaje claro, que permitan precisar y estandarizar la actuación del IGAC y generar certidumbre sobre las condiciones precisas de tiempo, modo y lugar para la correcta prestación del servicio.
 - Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios.
 - Definir canales de información alternativos para las poblaciones con bajo, escaso o nulo acceso a servicios virtuales, acorde a sus necesidades para garantizar la igualdad en el acceso a la oferta institucional.
 - Realizar acciones coordinadas de unificación de información, intercambio de buenas prácticas con el fin de facilitar el acceso a la información, a trámites y servicios.
- Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental:

- Garantizar que la información que se le da al ciudadano esté sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información.
 - Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano.
 - Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.
- Lineamientos de servicio al ciudadano en la información estadística:
- Cumplir los lineamientos y requisitos establecidos para que la información estadística y la documentación de los procesos esté actualizada, disponible y asequible para los ciudadanos y demás partes interesadas.
 - Divulgar ampliamente los datos abiertos de que dispone el IGAC, con orientaciones sencillas sobre las posibilidades de uso de los mismos por parte de los grupos de valor.
 - Facilitar a los grupos de control social y veedurías ciudadanas la información estadística institucional disponible para el ejercicio de vigilancia ciudadana.

7. SEGUIMIENTO

El seguimiento de la política se enmarca en la dimensión de "Evaluación de resultados" del MIPG, incluye el Plan de Acción del IGAC y los indicadores vigentes al igual que el seguimiento al cumplimiento de la política de Administración de Riesgos establecida en el IGAC.

El seguimiento se implementa como una función continua de recolectar y analizar sistemáticamente información sobre indicadores que permiten a la entidad 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.

Este seguimiento constituye la base para la gestión de una iniciativa del conocimiento y la innovación, ya que provee información sobre el progreso en la ejecución de la política, al comparar los avances logrados frente a las metas propuestas, en términos de los compromisos y los resultados.

El proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación del IGAC desarrolla la tarea de verificar la eficacia de las acciones de esta política en cada uno de los procesos y subprocesos establecidos en la entidad.

Los resultados del seguimiento se deben registrar en las herramientas de autoevaluación establecidas dentro del MIPG de acuerdo con las frecuencias establecidas en los planes de medición y seguimiento.

8. EVALUACIÓN

La evaluación está a cargo del proceso de Seguimiento y Evaluación, quienes en el IGAC se encargan de la tercera línea de defensa tal como lo establece el 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 se realiza con el fin de verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua de los requisitos para la calidad y la mejora continua. Se hará anualmente y con los criterios establecidos en los diferentes mecanismos implementados dentro del Sistema de Gestión Integrado:

- Cumplimiento de la normatividad legal
- Cumplimiento de los requisitos establecidos por el IGAC
- Cumplimiento de los planes
- Seguimiento a Indicadores
- Seguimiento a Riesgos

- Acciones correctivas y de mejora.

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
16/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de julio del 2021. ◦ Hace parte del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano del subproceso Orientación al Servicio. ◦ Se actualiza la política "Servicio al Ciudadano", código PL-SCP-01, versión 1 a política del mismo nombre, código PL-OSV-01. ◦ Se revisa y se actualiza el contenido técnico de la política siguiendo los lineamientos establecidos en la Dimensión de Gestión con valores para resultados del MIPG. ◦ Esta política es aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión del día 16 de junio del 2022. 	1
13/08/2020	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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
<p>Nombre: Shadia Gene Beltrán</p> <p>Cargo: Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p> <p>Nombre: Adriana Rocío Tovar Cortés</p> <p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Nombre: Carlos Rafael González Contreras</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Nombre: Laura González Barbosa</p> <p>Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Nombre: Comité de Institucional de Gestión y Desempeño del 16 de junio de 2022.</p>