

PROCESO: Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO: Política de Servicio al Ciudadano
FECHA: 18/12/2019
VERSIÓN: 1.0



INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS – IDM –

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Diciembre de 2019

CONTENIDO

PRESENTACION

- 1. OBJETIVO GENERAL**
- 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- 3. ASPECTOS RELACIONADOS DEL BUEN SERVICIO EN CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.**
- 4. CONDICIONES BASICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS PARA SERVIR AL CIUDADANO.**
- 5. ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**
- 6. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
- 7. NORMATIVIDAD**

GLOSARIO

BIBLIOGRAFIA

PRESENTACION

En el Plan de Desarrollo Municipal de Dosquebradas 2016-2019 "Compromiso de Todos" se encuentra expresamente definido el objetivo "lograr que las instituciones mejoren sus procesos y cumplan con políticas de buen gobierno para la prestación de los servicios a la comunidad". Enmarcado en el programa estratégico Gerencia pública y buen gobierno del sector desarrollo comunitario en el capítulo de la dimensión social.

Con base en lo expresado anteriormente y con el fin de dar aplicabilidad a la política contenida en la Dimensión Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., El Instituto de Desarrollo Municipal IDM de Dosquebradas en cumplimiento de las normas establecidas sobre el Servicio al Ciudadano en la legislación vigente, elabora el documento "POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL –IDM- DOSQUEBRADAS.

De acuerdo con la misión de nuestra entidad presentamos a la ciudadanía del municipio de Dosquebradas departamento de Risaralda, una guía con el objetivo de garantizar atención de calidad para sus habitantes. Encuentra aquí orientaciones, espacios de aplicación, métodos y procedimientos que deben ser implementados por la entidad para ofrecer a través de sus servidores públicos a todos los ciudadanos beneficiarios de los servicios; información, ayuda con trámites, solicitudes; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por actos de corrupción (PQRSFD).

Esta es la guía para garantizar la buena atención a los ciudadanos en el Instituto de Desarrollo Municipal del municipio de Dosquebradas que además tiene en cuenta la Atención Preferencial e Incluyente para las personas en condición de discapacidad.

La Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano contenida en el documento CONPES 3785 y los lineamientos establecidos en el documento CONPES 3649 aplican lo establecido desde la Constitución Política con los temas de servicio a la comunidad y la función administrativa; con el fin de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos ; estos insumos se constituyen en la base para la construcción de la presente Política de Servicio al Ciudadano.

1. OBJETIVO GENERAL

Brindar herramientas para facilitar y mejorar el acceso a servicios; trámites y productos que brinda la institución, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas de los ciudadanos del municipio de Dosquebradas así como la capacidad de respuesta efectiva a sus solicitudes e inquietudes. Contribuyendo a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Establecer las bases para implementar el modelo de servicio al ciudadano conforme a las responsabilidades de la institución, las políticas y normas legales vigentes.

Determinar la importancia del seguimiento a la gestión del servicio al ciudadano de acuerdo con los objetivos, metas e indicadores establecidos.

3. ASPECTOS RELACIONADOS DEL BUEN SERVICIO EN CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.

Solicitar información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que ofrecemos, cualquiera de las formas que elija el ciudadano, debemos velar por unos elementos comunes para garantizar que siempre brindaremos el mejor servicio.

El buen servicio está definido con el objetivo de satisfacer a quien lo recibe, comprender las necesidades de los ciudadanos, brindar información oportuna, completa, en un lenguaje claro; entendible por quien recibe el mensaje de acuerdo a su situación con enfoque diferencial.

4. CONDICIONES BASICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS PARA SERVIR AL CIUDADANO.

Teniendo en cuenta las deficiencias en la cualificación específica del talento humano dispuesto para el servicio al ciudadano específicamente en temas como levantamiento de procesos, identificación de riesgos y otras herramientas gerenciales dentro de las labores de implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad; así como la fijación de procedimientos para la atención de quejas y reclamos; el cumplimiento de la normatividad sobre parámetros para la atención a personas con limitaciones físicas y en condiciones de vulnerabilidad, es necesario diseñar protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, que incluyan criterios técnicos adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general y que los mismos sean aplicados en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas unificando el proceso de atención de forma tal que sea percibido por la ciudadanía como un ejercicio planificado, en el cual el ciudadano es el eje principal de cada una de las actuaciones administrativas.

Estos protocolos y herramientas, enfocados en el servicio al ciudadano, deben estar acompañados de una estrategia de gestión del conocimiento para el desarrollo de las competencias y capacidades institucionales que generen mayor valor al servicio que se presta.

La capacitación con enfoque de formación por competencias cuyo objetivo central sea facilitar el acceso del ciudadano a cada uno de los bienes y servicios que genera la institución y atender sus solicitudes de manera ágil, oportuna, transparente y con resultados concretos hacen necesario fortalecer las dimensiones del Ser, Saber y Hacer, mediante acciones de formación y capacitación previstas en el Plan de Capacitación Institucional.

La estrategia debe estar encaminada a la sensibilización al servidor público en materia de servicio al ciudadano; con herramientas que superen los esquemas tradicionales de formación, los cuales por su concepción general y transversal no hacen énfasis en aspectos clave del servicio, con particularidades específicas para los servidores dedicados a estas áreas.

El presente documento establece la necesidad de articular dicha formación con entidades como la ESAP, el DNP y el DAFP, utilizando las herramientas tecnológicas de formación virtual entre otras que facilitan el acceso para los servidores públicos.

Se inicia de esta forma el camino hacia el logro específico de mejorar el servicio al ciudadano.

5. ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

RESPONSABILIDADES ESTRATEGICAS DE PRIMER NIVEL

COMITÉ DIRECTIVO

Liderar la estrategia de servicio de la gestión del acceso y servicios; trámites y productos institucionales, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas del ciudadano.

SUBDIRECCION DE PLANEACION O QUIEN HAGA SUS VECES.

- A. Estructurar los servicios y trámites de acuerdo con las políticas del orden nacional, las políticas de la Alcaldía de Dosquebradas y la misión de la entidad IDM, a través de la revisión y actualización periódica de cada uno de los procedimientos establecidos.
- B. Implementar el modelo de servicio al ciudadano conforme a las responsabilidades de la entidad y las políticas gubernamentales.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

- C. Realizar seguimiento al cumplimiento de la política de servicio al ciudadano así como los mecanismos y resultados del seguimiento y evaluación.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES

- C.1. Verificar la funcionalidad del modelo de acceso a servicios, trámites y programas de acuerdo con las metas e indicadores establecidos.
 - C.1.1. Revisar los métodos de seguimientos acorde con las variables y factores a evaluar del modelo de servicio de la entidad.
 - C.1.2. Analizar los resultados de acuerdo con los estándares e indicadores establecidos por la entidad.
- C.2. Medir la percepción de la calidad del servicio y trámites de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.
 - C.2.1. Implementar los mecanismos de medición de servicios y trámites acordes con el modelo de servicio de la entidad.
 - C.2.2. Identificar las oportunidades de mejora en los servicios y trámites de acuerdo con el análisis causal y el modelo de servicio de la entidad.

RESPONSABILIDADES DEL SEGUNDO NIVEL

CADA UNA DE LAS SUBDIRECCIONES

- A.1. Caracterizar al ciudadano y los servicios ofrecidos en concordancia con la normatividad y metodologías establecidas.
- A.2. Diseñar la prestación del servicio y trámites de acuerdo con las políticas gubernamentales y su caracterización
- A.3. Determinar mecanismos de acceso a los servicios, trámites y programas conforme con criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.
- A.4. Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con la estrategia de servicios y lineamientos gubernamentales
- B.1. Facilitar el acceso del ciudadano a la entidad de acuerdo con sus necesidades, sus derechos y deberes; con procedimientos internos establecidos.
- B.2. Administrar los canales de servicio según la normativa vigente y la competencia de la Entidad.
- B.3. Ejecutar mecanismos de participación del ciudadano sobre servicios y Trámites de acuerdo con sus derechos y la estrategia de servicio.

RESPONSABILIDADES DE TERCER NIVEL

FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS COMO PERSONAL DE APOYO

- A.1.1. Identificar las necesidades y características del ciudadano de acuerdo con la normatividad, los lineamientos y metodologías propuestas por el Estado
- A.1.2. Determinar las particularidades del servicio y trámites teniendo en cuenta los resultados de la caracterización y las responsabilidades de la entidad.
- A.2.1. Establecer los niveles y acuerdos de servicio de los procesos y las áreas de la entidad según los lineamientos gubernamentales
- A.2.2. Aplicar los estándares, protocolos, procedimientos y requisitos de prestación de servicios de acuerdo con criterios de calidad y caracterización
- A.3.1. Fijar canales de interacción con el ciudadano de conformidad con criterios de accesibilidad, ciclo del servicio y lineamientos gubernamentales.

A.3.2. Proponer herramientas de acceso a los servicios y trámites acordes con la responsabilidad de la entidad y las características de los ciudadanos.

A.4.1. Coordinar acciones operativas y estratégicas de servicio al ciudadano con dependencias de la Entidad de acuerdo con el modelo de servicio.

A.4.2. Efectuar acciones de cooperación interinstitucional de conformidad con criterios de optimización de procesos, establecimiento de cadenas de trámites y cooperación.

B.1.1 Analizar la solicitud ciudadana teniendo en cuenta los procedimientos Internos.

B.1.2 Asesorar al ciudadano de acuerdo con los requerimientos y necesidades.

B.2.1. Coordinar la operación de los canales de recepción e información de servicios, tramites, programas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias (PQRSFD) teniendo en cuenta las necesidades del ciudadano y lineamientos gubernamentales.

B.2.2. Verificar el funcionamiento de los canales habilitados en los puntos de contacto del modelo de servicio de la Entidad.

B.3.1. Promover en el ciudadano el uso de canales deservicio habilitados por la entidad según sus necesidades y características particulares.

B.3.2. Fomentar el uso de mecanismos de participación del ciudadano de acuerdo con sus derechos y deberes de la entidad.

6. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



CANAL TELEFÓNICO DE ATENCIÓN.

Especial importancia del canal de atención telefónica si se tiene en cuenta que a través de este se brinda información sobre trámites y servicios de las entidad con gran potencial ya que prácticamente todos los ciudadanos sin importar su perfil social o económico tienen acceso a un teléfono fijo o celular, situación que sitúa al canal telefónico como una inmensa oportunidad para lograr mejoras en la atención y sobre todo, en la prestación de servicios no presenciales. Implementando la línea única de IDM para este objetivo en particular.

Por otra parte, la disminución de barreras comunicativas, se refleja con la implementación de guías con audio en la página Web, incorporación del servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordo ciegas entre otras, así como la promoción en la implementación y uso de mecanismos de información multicanal (virtuales, presenciales y telefónicos) interconectados entre sí, adicionalmente la creación de un entorno sin barreras o un entorno accesible para asegurar un impacto considerable en términos de cobertura, acceso y calidad del servicio para los ciudadanos.

CANAL VIRTUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PÁGINA WEB

En armonía con la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, es necesario contar con una herramienta estructurada para el manejo de la información y la presentación de la misma en la página Web de la entidad mediante

el establecimiento de cinco fases (no lineales, ni dependientes entre sí) y de una instancia coordinadora al interior del Instituto de Desarrollo Municipal (IDM). Para la implementación de la estrategia, se establecen los requerimientos básicos de contenido así como el tipo de información a publicar acerca de la normatividad aplicable, aspectos presupuestales, políticas planes, programas y proyectos, trámites y servicios, contratación, control y rendición de cuentas y servicios de información. Igualmente, se establecen estándares de navegación de obligatorio cumplimiento en temas de presentación, funcionalidad y requerimientos técnicos.

CANAL PRESENCIAL DE ATENCIÓN.

Es necesario que exista una adecuada disposición de los espacios físicos destinados a la atención al ciudadano. Que se fundamenten en la realización de estudios o a análisis previos, basados en ejercicios de planificación soportados en oferta y demanda o en la normatividad nacional e internacional vigente sobre este tema en particular, los espacios físicos se deben adaptar a la tarea que permita desarrollar en cumplimiento de la misionalidad institucional.

La apropiada disposición de áreas de atención al ciudadano, ajustada a la normatividad facilita la disminución de problemas de comodidad, salubridad, inadecuada ventilación, ausencia de señalización, ausencia de áreas para discapacitados, mujeres embarazadas o adultos mayores, entre otros.

El cumplimiento de las especificaciones legales y técnicas mitigan los riesgos de los servidores públicos en cuanto a seguridad industrial y riesgos profesionales, así como el ambiente laboral lo cual permite visibilizar ciudadanos bien atendidos y servidores en condiciones apropiadas impactando positivamente en el servicio, la atención, los tiempos de respuesta y la calidad de la misma.

En la dependencia administrada por Servicio a la Ciudadanía se tiene la posibilidad de radicar solicitudes a través del sistema de información, cuya herramienta tecnológica facilita administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos a las distintas dependencias y generar una adecuada respuesta.

De manera transversal todos los canales de atención se deben adecuar para facilitar el acceso a los servicios por parte de adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo o talla baja y población vulnerable en general.

Para esta población, es necesario mitigar la existencia de barreras arquitectónicas como escalones, pasillos, puertas estrechas, ventanillas de atención sin altura adecuada, atención general y no prioritaria, entre otras, que constituyen obstáculos físicos limitando la movilidad de las personas en los puntos de servicio al ciudadano.

7. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 2.

"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

Artículo 209.

"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

Ley 1755 de 2015.

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 2573 de 2014.

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea,

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 1581 de 2012.

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1437 de 2011.

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011.(Art,76 y 78)

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 489 de 1998 Artículo 1.

La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Ley 982 de 2005.

Por medio del cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas.

Ley 1251 de 2008.

Por medio del cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

Ley 489 de 1998 (Art.37).

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 Política y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1499 de 2017

Por medio del cual se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo sistema de Gestión articulándose con el Sistema de Control Interno, ...

Decreto 1166 de 2016.

Por el cual se reglamenta lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 2623 de 2009.

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Documento CONPES 3785 de 2013.

Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano...

Documento CONPES 3649 de 2010.

Política Nacional de servicio del ciudadano.

GLOSARIO

ANÁLISIS CAUSAL: Se utiliza para buscar las razones que expliquen los buenos o malos resultados en los objetivos marcados, y no las excusas y justificaciones, como algunas veces sucede. Independientemente del análisis que hagamos a cada una de las etapas del plan, se tiene que evaluar la capacidad de respuesta que se tuvo frente a situaciones imprevistas de la competencia.

CANALES DE INTERACCIÓN: Herramientas que permiten la transmisión de un mensaje con el objetivo de establecer una comunicación fluida como son el teléfono, el internet o el canal presencial persona- persona, entre otros.

CINCO FASES NO LINEALES, NI DEPENDIENTES ENTRE SÍ: Las fases aludidas son: información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea. La fase de información es aquella en la cual las entidades ponen a disposición de la ciudadanía los principales datos y esquemas de búsqueda básica; en la de transacción se proveen herramientas para la obtención de productos mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español; en la de interacción se habilita en los sitios web la comunicación de dos vías con ciudadanos y empresas y se ofrecen mecanismos para contactar a la Administración y hacer uso de la información ofrecida en la página; en la de transformación se implementan servicios mediante ventanillas únicas virtuales o por múltiples canales; en la de democracia en línea el ciudadano participa activamente y toma decisiones en un Estado completamente integrado en línea. Documento Conpes 3649 pg 33.

CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD: En este contexto hace referencia a la accesibilidad o accesibilidad universal como el grado en el cual permite que cualquier objeto sea utilizado por todo el público, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Para promover la accesibilidad se hace uso de ciertas facilidades que ayudan a salvar los obstáculos o barreras de accesibilidad del entorno, consiguiendo que estas personas realicen la misma acción que pudiera llevar a cabo una persona sin ningún tipo de discapacidad. Estas facilidades son llamadas ayudas técnicas. Entre éstas se encuentran el alfabeto Braille, la lengua de señas, las sillas de ruedas, las señales auditivas de los semáforos, etc.

CUALIFICACIÓN: La idea de cualificación suele usarse respecto a la formación profesional. Cuando una persona se encuentra cualificada para un trabajo, dispone de los conocimientos necesarios para desarrollar la tarea de manera eficiente.

Este tipo de cualificación puede surgir de estudios académicos, de la instrucción de un especialista o de la experiencia. Por lo general estos factores se combinan para permitir que alguien esté cualificado para una labor.

Es importante tener en cuenta que la cualificación es dinámica: un individuo debe formarse de manera constante para seguir cualificado. De lo contrario, sus conocimientos pueden quedar obsoletos.

DAFP: El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) es la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.

DNP: El Departamento Nacional de Planeación - DNP es un Departamento Administrativo que pertenece a la Rama Ejecutiva del poder público y depende directamente de la Presidencia de la República.

Los departamentos administrativos son entidades de carácter técnico encargadas de dirigir, coordinar un servicio y otorgar al Gobierno la información adecuada para la toma de decisiones. Tienen la misma categoría de los Ministerios, pero no tienen iniciativa legislativa.

El DNP es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno.

ENFOQUE DIFERENCIAL: El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas. El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

En el marco de la Ley se ha enfatizado que el enfoque diferencial está encaminado a propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección constitucional, puedan en términos de igualdad acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad.

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el papel del Estado es el de aplicar el enfoque diferencial en la gestión pública de la ciudad, reconociendo los conocimientos y capacidades de las diversas poblaciones, garantizando la igualdad en la garantía de sus derechos, la no discriminación, la equidad en el acceso y el desarrollo de respuestas diferenciadas.

ESAP: La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) es una institución universitaria que forma ciudadanos y ciudadanas en los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público, para el desarrollo de la sociedad, el

Estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras de servicio público, en los diferentes niveles de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global.

MECI: Es una sigla que significa Modelo Estándar de Control Interno. El MECI es una herramienta gerencial que tiene como fin servir de control de controles para que las entidades del Estado logren cumplir con sus objetivos institucionales y con el marco legal aplicable a ellas.

MIPG: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada (Decreto 1499 de 2017) se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

PQRSFD: Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones, Denuncias (PQRSFD) son una herramienta ciudadana que pertenece a la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario y que constituye un canal abierto para que cualquier ciudadano solicite información, reporte novedades o inquietudes sobre el desarrollo de las actividades o programas propios de la entidad.

BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Presidencia de la República. (2017). Guía de protocolos para la atención a la ciudadanía en la presidencia de la República tabla de contenido.

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, disponible en:

Manual Operativo MIPGAnexos_2_3_4_5_6_criterios_diferenciales

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

Documento CONPES 3649 de marzo 15 de 2010

Documento CONPES 3785 de diciembre de 2013

Elaboró: Carlos Eduar Marín Martínez	Revisó: Rubén Darío Mejía Nieto	Aprobó: Rubén Darío Mejía Nieto
Cargo: Contratista	Cargo: Director General	Cargo: Director General