

# Política de Servicio al Ciudadano



	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>1</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2. OBJETIVO</b> .....	2
<b>3. ALCANCE</b> .....	2
<b>4. MARCO NORMATIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	2
<b>5. CONCEPTOS QUE DEFINEN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.</b> .....	6
<b>6. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	7
<b>7. IMPLEMENTACIÓN</b> .....	9
<b>Modelo de Servicio al Ciudadano</b> .....	9
<b>Marco de referencia</b> .....	9
<b>Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano</b> .....	10
Ventanilla hacia adentro: .....	10
Ventanilla hacia afuera: .....	12
Estructura del Modelo de Servicio al Ciudadano .....	14
Características del Servicio a la Ciudadanía en Ministerio de Cultura.....	15
Operación de canales de atención al Ciudadano: .....	16
Acciones de fortalecimiento para el relacionamiento con el ciudadano.....	17
Talento Humano en el servicio al ciudadano.....	18
<b>8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b> .....	20
<b>9. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS Y REFERENCIAS</b> .....	21
Anexos .....	21
Referencias.....	21

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página 2 de 21
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

## 1. INTRODUCCIÓN

La cultura de servicio al ciudadano es un componente fundamental de la gestión pública que define cómo la entidad aborda la relación estado-ciudadano y cuál es su compromiso frente al fortalecimiento de dicha interacción.

Por lo anterior, se define la **Política de Servicio al Ciudadano** para el Ministerio de Cultura, la cual se plantea a partir de los lineamientos del Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano actualizado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y se articula con las demás políticas de desarrollo institucional para una adecuada relación Estado- Ciudadano.

Esta política transversal a la entidad busca apropiarse de una cultura de servicio a la ciudadanía dirigida a promover la articulación interna para garantizar el derecho a la información, a brindar información de calidad que genere valor público, a gestionar respuestas claras y oportunas a los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana.

## 2. OBJETIVO

Definir el compromiso, los lineamientos, estrategias de implementación y mecanismos de monitoreo de la gestión de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, que garanticen el derecho de acceder a la información institucional y recibir atención de calidad a través de los canales adecuados para la interacción entre los ciudadanos y la entidad.

## 3. ALCANCE

Esta política institucional es transversal y aplica para todos los servidores, contratistas y colaboradores de Ministerio de Cultura, con mayor énfasis de cumplimiento en las direcciones misionales del Ministerio que generan información, lideran oferta institucional dirigida a la ciudadanía, que respondan a solicitudes o interactúen directamente con los grupos de valor de la entidad.

## 4. MARCO NORMATIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de cumplir los lineamientos de ley que enmarcan la política interna de Servicio al Ciudadano, a continuación, se presenta el inventario de la normatividad vigente y las acciones que evidencian su cumplimiento:

	<b>Norma</b>	<b>Artículos</b>	<b>Acción de Cumplimiento</b>
<b>1</b>	<b>Constitución Política de Colombia</b>	Artículos 2, 13, 23, 123, 209 y 270.	-Planteamiento de principios de igualdad, equidad y accesibilidad. -Asignación de servidores para la gestión de servicio al ciudadano. -Promoción de acciones de participación ciudadana.
<b>2</b>	<b>Ley 1171 de 2007:</b> Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.	Artículo 9°. Ventanilla preferencial.	-Disposición de turnos para atención preferencial. - Asesorías para uso de canales electrónicos.
<b>3</b>	<b>Ley 1346 DE 2009:</b> Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la ONU.	Artículo 9°. Accesibilidad	-Implementación de acciones de accesibilidad en página web y espacios físicos. -Implementación de protocolos de atención a personas con discapacidad.
<b>4</b>	<b>Decreto 2623 de 2009:</b> Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano		-Participación en las sesiones del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
<b>5</b>	<b>Decreto 1499 de 2017.</b>		-Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
<b>6</b>	<b>CONPES 3650 de 2010</b> Estrategia del Gobierno en línea		Implementación de estrategia de gobierno en línea.
<b>7</b>	<b>Ley 1437 de 2011:</b> Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.		-Reglamentación del proceso de atención de solicitudes ciudadanas. -Procedimientos y guías. -Cumplimiento plazos de las respuestas.
<b>8</b>	<b>Ley 1474 de 2011:</b> Estatuto Anticorrupción	Artículos: 73, 74, 75, 76, 78, 79 y 80.	-Publicación Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.

**Público**

**Clasificado**

**Reservado**

	<b>Norma</b>	<b>Artículos</b>	<b>Acción de Cumplimiento</b>
<b>9</b>	<b>DECRETO 2641 DE 2012:</b> Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción		-Puesta en marcha de canales de atención al ciudadano.
<b>11</b>	<b>Ley 1581 DE 2012:</b> Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.		-Implementación y publicación de la política de protección de datos personales.
<b>12</b>	<b>CONPES 3785 de 2013.</b> Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.		Adopción de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano vigente.
<b>13</b>	<b>Ley 1712 de 2014:</b> Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.		-Publicación de información institucional. -Adopción de políticas de Transparencia y acceso a la Información pública.
<b>14</b>	<b>Ley 1755 de 2015:</b> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.		-Reglamentación del proceso de atención de solicitudes ciudadanas. -Procedimientos y guías. -Cumplimiento plazos de las respuestas.
<b>15</b>	<b>Decreto Ley 2106 de 2019:</b> por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública', publicado en el Diario Oficial No. 51.145		-Implementación de la estrategia de racionalización y simplificación de trámites

	<b>Norma</b>	<b>Artículos</b>	<b>Acción de Cumplimiento</b>
	de 22 de noviembre 2019.		
16	<b>Ley 1952 DE 2019</b> Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.	Artículo 38: Deberes de todo servidor público	-Asignación de responsabilidades en la gestión de servicio. -Definición de pautas de comportamientos en el proceso de servicio al ciudadano. -Capacitaciones en responsabilidad disciplinaria para la atender solicitudes ciudadanas.
17	<b>Ley 2052 de 2020:</b> Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"		-Implementación de la estrategia de racionalización y simplificación de trámites. -Virtualización de la ventanilla de radicación -Interoperabilidad entre sistemas internos. - Gestión de servicio enmarcada en el relacionamiento institucional con la ciudadanía.
18	<b>Decreto 491 de 2020:</b> Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica	Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones	-Ampliación y divulgación de los términos de respuesta a solicitudes ciudadanas.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>6</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

## 5. CONCEPTOS QUE DEFINEN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.

A continuación, se presentan los conceptos claves para la implementación de la Política Servicio al Ciudadano en el Ministerio de Cultura:

- ✓ **Atención diferencial:** se refiere a las acciones en servicio que garanticen la atención preferencial a las personas de grupos poblacionales vulnerables y previstos en ley.
- ✓ **Coordinación y articulación:** la comunicación e interacción entre los diferentes actores de una entidad es un requisito indispensable para brindar un servicio integral y aumentar la satisfacción ciudadana. La articulación e intercambio de información entre los procesos, permite dar respuestas oportunas e integrales a las solicitudes ciudadanas, armonizar procedimientos de cara el servicio, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.
- ✓ **Corresponsabilidad:** es la responsabilidad solidaria entre el la administración pública y la ciudadanía, y hace énfasis tanto en el cumplimiento de los deberes de cada parte como en el reconocimiento de los derechos de los actores involucrados en la relación estado ciudadano.
- ✓ **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- ✓ **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- ✓ **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- ✓ **Otros Procesos Administrativos (OPA):** son procesos de la entidad que no tienen costo y que permiten el acceso a actividades o acciones que generan un valor agregado a la oferta institucional, programas o estrategias en un periodo de tiempo.
- ✓ **SUIT-Sistema Único de Información de Trámites:** sistema que contiene toda la información de los trámites que el Estado le ofrece a la ciudadanía, con el fin de fortalecer el principio de transparencia y evitar la generación de focos de corrupción. El SUIT alimenta el portal

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>7</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

www.GOV.CO el Portal Único del Estado Colombiano que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país.

- ✓ **Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas PQRS:** es un sistema tecnológico de información implementado para registrar las peticiones ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, analizarlas, asignarlas para respuesta y su cierre definitivo en cada dependencia responsable.
- ✓ **Trámite:** es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- ✓ **Participación Ciudadana:** se aplica como el derecho que tienen los ciudadanos para intervenir en la gestión pública a partir de acciones colectivas o individuales con el fin de incidir en los procesos, programas, planes y proyectos que afectan en este caso componente cultural del país.
- ✓ **Lenguaje Claro:** es el enfoque de los servidores por utilizar un lenguaje claro y sencillo que mejore y facilite la comprensión de ciudadanos sobre los temas planteados en los diferentes espacios de participación desarrollados. La importancia de simplificar la comunicación en doble vía permite a las personas involucrarse más en cada una de las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso de participación.
- ✓ **Enfoque diferencial y accesibilidad:** establece las condiciones de igualdad, equidad y accesibilidad para generar procesos participativos incluyentes con todos los grupos de interés, reconociendo el valor de todos los participantes e interesados en la construcción de planes, políticas y programas institucionales.
- ✓ **Transparencia y acceso a la Información:** es el derecho ciudadano a acceder salvo las restricciones de ley a la información pública de la entidad.

## 6. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Cultura a través de la Alta Dirección, servidores, contratistas y colaboradores hacen explícito su compromiso de apropiarse la gestión de servicio al ciudadano, a partir de la siguiente política:

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>8</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

“La Política de Servicio al Ciudadano, se enmarca en la articulación y responsabilidad de las áreas del Ministerio de Cultura, para planear, diseñar e implementar acciones que garanticen la adecuada relación estado- ciudadano, como derecho fundamental de acceder a la oferta institucional, servicios, trámites, información y respuestas a sus solicitudes.”

Para el cumplimiento de esta política el Ministerio de Cultura deberá:

- Reconocer la gestión de servicio al ciudadano como un componente transversal de la entidad y de competencia de todas las direcciones y grupos de trabajo.
- Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la transversalidad e importancia de la gestión de Servicio al Ciudadano en las acciones misionales.
- Incluir en la planeación estratégica acciones institucionales dirigidas a fortalecer la relación estado -ciudadano.
- Asignar recursos para el fortalecimiento de la gestión de servicio y de la relación estado-ciudadano.
- Realizar ejercicios de caracterización e identificación de necesidades e intereses de la población objetivo y grupos de valor del Ministerio de Cultura.
- Adecuar canales institucionales de atención con características accesibles, de amplia cobertura, interoperables y actualizados tecnológicamente.
- Garantizar la accesibilidad a la información pública, trámites y demás oferta institucional.
- Asignar el talento humano idóneo y suficiente para atender los canales de interacción dispuestos a la ciudadanía.
- Promover la articulación entre dependencias para facilitar el suministro de información institucional homogénea y la atención de solicitudes ciudadanas a través de los canales de interacción con la ciudadanía.
- Medir y analizar la satisfacción ciudadana sobre sus interacciones con la entidad.
- Adoptar acciones para facilitar la comunicación institucional en lenguaje claro con los ciudadanos.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>9</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

## 7. IMPLEMENTACIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano se implementará en el Ministerio de Cultura a través de la aplicación de las pautas del modelo de servicio que se define a continuación:

### Modelo de Servicio al Ciudadano

El Modelo de Servicio al Ciudadano para el Ministerio de Cultura es un lineamiento estratégico y operativo que define cómo se brinda la información de interés ciudadano a través de los canales de atención, cómo se gestionan las solicitudes ciudadanas y las demás acciones requeridas para fortalecer el relacionamiento con las personas interesadas, en acceder a la oferta institucional de la entidad.

La Secretaría General a través del Grupo de Servicio al Ciudadano lidera las estrategias y acciones dirigidas a garantizar la atención a la ciudadanía. El servicio es un principio esencial de la gestión pública, por eso todas las dependencias desde su competencia intervienen en el desarrollo de esta política desde la atención a las solicitudes ciudadanas, la gestión oportuna de los trámites y la promoción de actividades de participación.

### Marco de referencia

El Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el año 2017 a través de la tercera dimensión *Gestión con valores para resultados* planteada para mejorar la calidad en la gestión y el relacionamiento de los ciudadanos con las entidades públicas.

Para tal fin, se proyecta la gestión de servicio al ciudadano como un proceso integral de la entidad que se planifica y ejecuta desde dos puntos de intervención: **ventanilla hacia adentro** y de la **ventanilla hacia afuera**, de los cuales se identifican 6 componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas:

Gráfico 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Fuente: CONPES 3785 de 2013

## Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano

A continuación, se definen los 6 componentes base del modelo institucional para la atención ciudadana en el Ministerio de Cultura, describiendo las acciones de intervención de las dependencias desde por su competencia y los objetivos de cada componente:

### Ventanilla hacia adentro:

Se refiere a las acciones en torno a la gestión de servicio al ciudadano que desarrolla el comité Directivo, las dependencias misionales que implementan estrategias y/o programas para la promoción cultural, procesos de apoyo y estratégicos.

COMPONENTES	OBJETIVOS	DEPENDENCIAS RELACIONADAS	ACCIONES
<b>1. ARREGLOS INSTITUCIONALES</b>	Consolidar estratégicamente el componente de Servicio	<b>Despacho</b>	-Adoptar y apoyar la implementación de la

COMPONENTES	OBJETIVOS	DEPENDENCIAS RELACIONADAS	ACCIONES
	<p>al Ciudadano en la entidad y en el sector Cultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso directivo</li> <li>✓ Apropiación de la cultura de servicio al ciudadano.</li> </ul>	<p><b>Secretaría General</b></p> <p><b>Comité Directivo</b></p>	<p>Política de Servicio a Ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asignar recursos para estrategias dirigidas a fortalecer la relación estado ciudadano.</li> <li>-Apoyar la articulación entre las dependencias para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor.</li> </ul>
<b>2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<p>Actualizar, documentar y mejorar los procesos y procedimientos relacionados con la gestión de servicio al ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización y articulación de procesos internos en torno a la gestión de servicio.</li> <li>✓ Gestión oportuna de PQRS</li> <li>✓ Documentación de protocolos.</li> </ul>	<p><b>Grupo de Servicio al Ciudadano</b></p> <p><b>Oficina Asesora de Planeación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualizar procedimientos y guías en los componentes de relacionamiento con la ciudadanía.</li> <li>-Definir el proceso de servicio al ciudadano (central y territorial).</li> <li>-Incluir actividades de servicio al ciudadano en los procedimientos de las dependencias.</li> <li>-Establecer indicadores u otras herramientas que permitan medir la satisfacción y caracterizar a los grupos de valor.</li> </ul>

COMPONENTES	OBJETIVOS	DEPENDENCIAS RELACIONADAS	ACCIONES
<b>3. SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<p>Fortalecer la cualificación a servidores, contratistas y colaboradores dirigidas a mejorar las capacidades de relacionamiento con la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cualificación para el relacionamiento con la ciudadanía.</li> <li>✓ Reconocimientos a servidores o colaboradores que realizan funciones o actividades relacionadas con la gestión de servicio al ciudadano.</li> </ul>	<p><b>Grupo de Servicio al Ciudadano</b></p> <p><b>Grupo de Talento Humano</b></p>	<p>-Consolidar un equipo idóneo para la atención de canales y PQRS.</p> <p>-Realizar reconocimientos a los servidores o colaboradores sobre la gestión de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.</p>

**Ventanilla hacia afuera:**

Aplica a los procesos que tienen el relacionamiento directo con la ciudadanía ya sea de carácter presencial, telefónico o escrito; incluye a todos los procesos que generen repuestas para la gestión de trámites, atención de solicitudes ciudadanas, publicación de información, promoción de la participación ciudadana y la gestión de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la entidad:

COMPONENTES	OBJETIVO	DEPENDENCIAS RELACIONADAS	ACCIONES
<b>4. COBERTURA</b>	<p>Garantizar las mejores condiciones de operación de los canales de interacción con la ciudadana, así como la calidad igualdad y uniformidad de la información suministrada a través de estos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accesibilidad de canales e infraestructura.</li> </ul>	<p><b>Secretaría General</b></p> <p><b>Grupo de Servicio al Ciudadano</b></p> <p><b>Todas las dependencias del Ministerio</b></p>	<p>-Fortalecer la operación de los canales de atención.</p> <p>-Actualizar el proceso de suministro de información insumo para brindar atención directa a los ciudadanos.</p> <p>-Unificar la información suministrada a través de los canales presencial, telefónico y virtual.</p>

COMPONENTES	OBJETIVO	DEPENDENCIAS RELACIONADAS	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Articulación interna.</li> <li>✓ Sistemas de información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir procesos de atención al ciudadano en territorios.</li> <li>-Implementar estrategias para ampliar cobertura en el relacionamiento con los ciudadanos.</li> </ul>
<b>5. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS</b>	<p>Identificar intereses ciudadanos y de sus expectativas con el fin de aumentar los niveles de satisfacción y percepción sobre la pertinencia, calidad, sencillez y claridad en las interacciones con la Entidad a través de sus canales de relacionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caracterización</li> <li>✓ Efectividad y expectativas</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Sencillez de procesos</li> </ul>	<p><b>Secretaría General</b></p> <p><b>Grupo de Servicio al Ciudadano</b></p> <p><b>Oficina Asesora de Planeación</b></p> <p><b>Todas las dependencias del Ministerio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar ejercicios de caracterización de usuarios y grupos de interés.</li> <li>-Realizar mediciones de satisfacción, percepción y expectativas ciudadanas sobre las interacciones con la entidad.</li> <li>-Mejorar la sencillez y claridad de los trámites, procesos y la información.</li> <li>-Implementar las herramientas de accesibilidad a la información.</li> <li>-Realizar seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas con criterios de coherencia, calidez y lenguaje claro.</li> </ul>
<b>6. CERTIDUMBRE</b>	<p>Definir internamente y divulgar a la ciudadanía los criterios de certidumbre en los trámites, respuestas e información institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempos de respuesta y gestión</li> <li>✓ Acuerdos</li> <li>✓ Calidad de la información</li> <li>✓ Divulgación</li> <li>✓ Lenguaje claro</li> </ul>	<p><b>Grupo de Servicio al Ciudadano</b></p> <p><b>Oficina Asesora de Planeación</b></p> <p><b>Grupo de Prensa</b></p> <p><b>Todas las dependencias del Ministerio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informar los tiempos de respuesta de los trámites, fechas de los programas y fases de las convocatorias.</li> <li>-Gestionar y responder oportunamente las solicitudes ciudadanas de competencia de cada dependencia.</li> <li>-Mejorar los procesos de comunicación en el relacionamiento con el ciudadano.</li> </ul>

COMPONENTES	OBJETIVO	DEPENDENCIAS RELACIONADAS	ACCIONES
			-Divulgar las políticas de transparencia, participación ciudadana.

### Estructura del Modelo de Servicio al Ciudadano

Una vez definidos los componentes del modelo, sus objetivos y el alcance de las intervenciones para cada uno, se plantea el esquema del modelo de servicio al ciudadano adoptado en el Ministerio de Cultura. Este tipo de estructura consiste en combinar los diferentes componentes humanos y procedimentales que están relacionados directamente con un fin en común; al combinarse dichos componentes, ninguno es primero que el otro, pero si son dependientes entre sí.

**Gráfico 2. Estructura del Modelo de Servicio al Ciudadano**



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

### Acciones estratégicas del Modelo:

1

El proceso de servicio al ciudadano se soporta en las bases de los lineamientos estratégicos definidos desde el **Comité Directivo y de la Secretaría General**.

2

La gestión de servicio al ciudadano se apropia como un **componente transversal** de la entidad.

3

La gestión de servicio al ciudadano se desarrolla para fortalecer el **relacionamiento con la ciudadanía**.

4

La Política de Servicio al ciudadano se articula con las políticas de **participación, integridad y transparencia y acceso a la información pública** para fortalecer la relación estado -ciudadano.

### Características del Servicio a la Ciudadanía en Ministerio de Cultura.

A continuación, se describen las características que debe tener el servicio al ciudadano que se brinda en las interacciones entre la ciudadanía con el Ministerio de Cultura:

- ✓ **Cálido y Amable:** se debe brindar una atención cortés, gentil y sincera en cada interacción con la ciudadanía, otorgando la importancia que se merece cada persona y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- ✓ **Ágil:** el servicio debe ser oportuno, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- ✓ **Respetuoso y digno:** es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- ✓ **Efectivo:** cada interacción debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- ✓ **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

- ✓ **Accesible:** se refiere a las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios para sí asegurar el acceso de las personas que hablen otra lengua o con discapacidad, en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, sistemas tecnológicos de la entidad.
- ✓ **Respetuoso:** se refiere al relacionamiento entre los servidores y la ciudadanía a partir de en considerar el valor de las personas por sí mismas y a reconocer sin prejuicios sus intereses, necesidades, cualidades y diferencias
- ✓ **Transparente:** es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, facilita el acceso a la información, a los servicios y a la participación ciudadana a través de la rendición de cuentas; la transparencia se materializa con la publicación de la información, la promoción de valores éticos en los servidores y la lucha contra la corrupción.
- ✓ **Equitativo:** es una característica relacionada directamente con la justicia y se fundamenta en que las personas son iguales en dignidad; en servicio al ciudadano la equidad se manifiesta considerando las necesidades individuales de las personas para brindar el servicio que cada uno requiere.
- ✓ **Diverso:** se refiere al respeto de las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía.
- ✓ **Territorial:** la gestión de servicio al ciudadano debe considerar las características de los territorios y las necesidades de los usuarios que desde allí acuden al Ministerio de Cultura, para de esa manera establecer los mecanismos y herramientas adecuados para facilitar el acceso a la entidad desde cualquier territorio.

### **Operación de canales de atención al Ciudadano:**

El servicio al ciudadano en el Ministerio de Cultura se brinda a través de los siguientes canales:



**Línea de atención:** el canal telefónico permite un primer contacto para brindar orientación al ciudadano, disminuye los desplazamientos al punto presencial y evita el retorno continuo de los ciudadanos por falta de información.



**Punto de atención presencial:** es el espacio físico establecido y acondicionado con protocolos de bioseguridad y características de accesibilidad para garantizar la interacción con el ciudadano.



**Página Web:** espacio a través del cual los ciudadanos pueden acceder a la información de la oferta institucional y a los sistemas de información dispuestos por el Ministerio.



**Ventanilla de radicación electrónica:** es el correo oficial sincronizado para radicar documentos al Ministerio de Cultura; [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)



**Sistema de gestión de PQRS:** plataforma tecnológica que permite registrar una solicitud a través de un formulario público y realizar la gestión de respuesta a través del mismo sistema.

**Correo para interponer denuncias de corrupción:**

[soytransparente@mincultura.gov.co](mailto:soytransparente@mincultura.gov.co)

## **Acciones de fortalecimiento para el relacionamiento con el ciudadano.**

**Lenguaje Claro:** uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía, lo que implica que es necesario transmitir de forma clara y efectiva la información sobre nuestros trámites, servicios y programas en Lenguaje Claro.

Con base en lo anterior, Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con la ciudadanía, para que tenga certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

Esta implica (i) la simplificación de documentos (respuestas a derechos de petición, catálogo de oferta de trámites, orientaciones ciudadanas, formularios, etc.), (ii) la cualificación de los servidores públicos (funcionarios y contratistas), (iii) la realización de ejercicios de colaboración entre servidores y ciudadanos

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>18</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

para mejorar y medir la información pública y, fundamentalmente, (iv) el compromiso directivo para apropiar esta estrategia nacional.

<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>
Programar y ejecutar actividades que promuevan la estrategia del Lenguaje Claro en la entidad y lograr su apropiación en todas las dependencias.	Estas se liderarán desde el Grupo de Servicio al Ciudadano con el apoyo del Grupo de Gestión Humana.

**Seguimiento, medición y evaluación:** se refieren a la necesidad de evaluar la interacción y relacionamiento con la ciudadanía a través de canales de atención:

<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>
Definir formatos de seguimiento y medición de la calidad de la atención brindada por la entidad, como formatos de encuesta, cliente incógnito, seguimiento a la gestión de PQRSD con reportes más detallados y periódicos que faciliten el seguimiento a las dependencias.	Grupo de Servicio al Ciudadano con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

### **Talento Humano en el servicio al ciudadano.**

El equipo de servidores, contratistas y colaboradores que desarrolla labores de relacionamiento con la ciudadanía a través de los diferentes canales, son el puente entre la comunidad y administración pública y quienes facilitan o hacen posible el acceso a los derechos y al cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. Así mismo, ellos representan y generan una percepción en la ciudadanía sobre la eficiencia de las Entidades.

Este talento humano a cargo de brindar servicio a la ciudadanía dado el impacto de su gestión, deben contar con una serie de habilidades, aptitudes y competencias dirigidas a cumplir con el principal objetivo de la Administración Pública, "Servir a la comunidad".

### **Competencias para el servicio al ciudadano.**

Las competencias laborales se definen como las capacidades para desempeñar de manera efectiva una actividad específica, incluye conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para lograr los objetivos establecidos. El trabajo competente, implica movilizar los atributos del servidor para solucionar situaciones y problemas que surgen durante el ejercicio del trabajo.

**Cualificación de servidores.**

La cualificación es el conjunto de actividades de sensibilización y formación para los servidores públicos con el fin de que estos fortalezcan sus capacidades para prestar un servicio de excelencia.

En manual operativo de MIPG en las dimensiones 1: Talento Humano y 3: Gestión con valores para resultados, establecen la importancia de contar con el talento humano cualificado para asumir la gestión de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor, por eso en este modelo se definen una serie de pautas a seguir relacionadas con la cualificación para desarrollar las actividades relacionadas con esta gestión.

La cualificación comprende como mínimo con un proceso de inducción y actividades de actualización, las cuales estarán guiadas desde el grupo de servicio al ciudadano.

<b>TEMÁTICAS PROPUESTAS POR DIMENSIONES DEL CONOCIMIENTO</b>		
<b>SER</b>	<b>SABER</b>	<b>HACER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol e impacto de cada servidor público</li> <li>• Sentido de pertenencia a la lo público y la labor.</li> <li>• Transparencia y Ética</li> <li>• Competencias personales para la labor de servicio al ciudadano.</li> <li>• Comunicación verbal no verbal</li> <li>• Trabajo colaborativo en red.</li> <li>• Inteligencia emocional y autocontrol.</li> <li>• Tolerancia y manejo de situaciones de conflicto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto del servicio a la ciudadanía.</li> <li>• Enfoque diferencial y de derechos en el servicio público.</li> <li>• Derechos y Deberes Ciudadanos,</li> <li>• Normativa para la gestión de peticiones quejas y reclamos.</li> <li>• Identificación de poblaciones desde el enfoque diferencial: descripción y abordaje</li> <li>• Procedimientos internos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización o modificación de procedimientos internos cada entidad.</li> <li>• Lengua de señas y herramientas de inclusión en servicio.</li> <li>• Cambio o ajustes de la oferta institucional y de sistemas de información institucionales.</li> </ul>

**Pautas relacionadas con los incentivos.**

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>20</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

Todas las personas que realizan labores de atención de canales y/o gestión de solicitudes ciudadanas, cumplen una labor fundamental en todos los momentos del ciclo de servicio, razón por la cual se proponen acciones para reconocer e incentivar la gestión y los buenos comportamientos en la labor de servir a la ciudadanía.

El objetivo es reconocer, incentivar y motivar el esfuerzo de todos los servidores por enriquecer la labor de servicio al ciudadano, a través de metodologías sencillas y aplicables de acuerdo con la normativa establecida para la gestión pública.

- **Conocimiento colaborativo:** Identificar alianzas entre entidades que permitan brindar actividades de fortalecimiento de habilidades y conocimientos para servidores, por ejemplo, aprendizaje de manejo de residuos en casa con apoyo desde la secretaria o autoridad ambiental o pautas de crianza desde la secretaria de educación, etc. Se busca gestionar actividades sin costo desde las competencias de otras entidades en temas de interés para los servidores.
- **Un incentivo por la actuación de grupo:** es un reconocimiento está basado en una medición de logros por parte del grupo en total. Ejemplo: Se define el objetivo común como mejorar percepción ciudadana o mejorar los estándares de las respuestas a las solicitudes ciudadanas para así trabajar todos por un mismo objetivo y como reconocimiento se propone realizar aun actividad grupal recreativa para compartir.
- **Enriquecimiento del puesto:** son conocimientos adicionales que le permite a un servidor aprender de temas de interés común, asumir retos diferentes y hacer parte de algo sea significativo: Por ejemplo, personas el intercambio de conocimiento entre dependencias

## **8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

El seguimiento y monitoreo a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se realizará a través del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano (PAAC) formulado y publicado anualmente.

La ejecución de dicho y sus indicadores de cumplimiento se registra en el reporte requerido por la Oficina Asesora de Planeación, con periodicidad cuatrimestral.

La Oficina de Control Interno realizará la evaluación a las estrategias y acciones de esta política.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página <b>21</b> de <b>21</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Público</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificado</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservado</b>	<b>Código:</b> DI-GAC-004 <b>Versión:</b> 0 <b>Fecha:</b> 2/Sep/2021

## 9. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS Y REFERENCIAS

### Anexos

- G-GAC-002 GUÍA PROTOCOLARIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
- P-GAC -008 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

### Referencias

- Manual Operativo MIPG Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - Versión 4 - 2021.
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Herramienta: Criterios normativos para la atención de requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias--Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -Departamento Nacional de Planeacion- 2017.
- Guía de operación y Servicio al Ciudadano Centros Integrados de Servicio -Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -Departamento Nacional de Planeacion- 2017.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. DNP-DAFP
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -Departamento Nacional de Planeacion- 2015
- Protocolos de Servicio al Ciudadano- Departamento Administrativo de la Función Pública-2017
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá -2019