

RESOLUCIÓN

Radicado: S 202205000498

Fecha: 11/08/2022

Tipo: RESOLUCION



Por medio de la cual se expide y adopta el Manual de Atención al Ciudadano -
Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

EL RECTOR,

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, especialmente las conferidas por los literales a) y e), del artículo 24, del Acuerdo No. 10 del 21 de abril de 2008, y

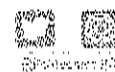
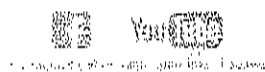
CONSIDERANDO:

1. Que conforme a la Ley 474 de 2011. 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. Establece que en toda Institución pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Institución.
2. Que conforme a la Ley 1712 de 2014. 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.
3. Que conforme al Decreto 2106 de 2019 se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
4. Que lo que se busca con el Manual de Atención al Ciudadano del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid está orientado a mejorar las capacidades institucionales para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los usuarios, para garantizar la efectividad del servicio y el perfeccionamiento de la cultura e imagen organizacional.
5. Que el presente Manual se aplicará en todos los procesos institucionales, procedimientos, funciones y/o actividades; está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Institución, los ciudadanos, grupos de valor y clientes en general con los que se interactúa; la aplicación del presente Manual es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos corporativos de la Institución

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Expedir y adoptar el Manual de Atención al Ciudadano - Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, el cual se anexa y hace parte integral de la presente Resolución Rectoral.





POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Calidad

académica y humana

RESOLUCIÓN

ARTÍCULO SEGUNDO. El Manual de Atención al Ciudadano - Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se aplicará en todos los procesos institucionales, procedimientos, funciones y/o actividades; está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Institución, los ciudadanos, grupos de valor y clientes en general con los que se interactúa.

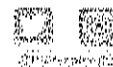
ARTÍCULO TERCERO. El Manual de Atención al Ciudadano - Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se modificará y actualizará en el Sistema de Gestión de la Calidad según la normatividad lo requiera.

ARTÍCULO CUARTO. La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición y deroga expresamente la Resolución Rectoral No. 0701 del 25 de agosto de 2017 y todas las demás normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JAIRO ALEXANDER OSORIO SARAZ
Rector

| | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|---|--|-------|-----------|
| Revisó | Maria Patricia Cardenas Gómez - Profesional Universitaria Oficina Asesora Jurídica | | 7/07/2022 |
| Revisó | Fabio León Velasquez Suarez - Jefe Oficina Asesora Jurídica | | 9/07/2022 |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma | | | |





POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Manual de Atención al Ciudadano

Implementación de la Política de

Servicio al Ciudadano

POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID

SECRETARIA GENERAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

JULIO 2022



Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

@PolitecnicoJIC



Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Objetivo | 6 |
| 3. Alcance..... | 6 |
| 4. Marco legal | 7 |
| 5. Definiciones | 9 |
| 6. Principios del Servicio al Ciudadano..... | 12 |
| 7. Roles y Responsabilidades | 13 |
| 8. Declaración de la política..... | 16 |
| 9. Implementación de la política | 17 |
| 9.1 Caracterización usuarios y medición de percepción | 17 |
| 9.2 Formalidad de la dependencia o área..... | 17 |
| 9.3 Procesos y procedimientos | 17 |
| 9.4 Atención incluyente y accesibilidad..... | 18 |
| 9.5 Sistemas de información (PQRSD, consulta en línea y trámites y servicios) | 19 |
| 9.6 Publicación de información | 20 |
| 9.7 Canales de atención | 20 |
| 9.7.1. Canal Presencial, Punto de atención al usuario | 21 |
| 9.7.2. Canal Telefónico..... | 21 |
| 9.7.3. Canal Escrito | 21 |
| 9.7.4. Canal virtual..... | 21 |
| 9.8 Ingreso de usuarios a la Institución..... | 22 |
| 9.9 Protocolo de los canales de atención al ciudadano | 23 |
| 9.9.1 Canal presencial..... | 23 |
| 9.9.2 Canal telefónico..... | 24 |
| 9.9.3 Canal virtual..... | 25 |
| 9.9.4 Canal de correspondencia..... | 27 |
| 9.10 Protección de datos personales | 28 |
| 9.11 Gestión de PQRS y Denuncias | 29 |
| 9.12 Gestión del talento humano | 29 |
| 9.13 Control y seguimiento | 30 |
| 9.14 Buenas prácticas de atención al ciudadano..... | 30 |



10. Derechos y Deberes de los ciudadanos y las autoridades31

 10.1 Derechos de los ciudadanos.....31

 10.2 Deberes de los ciudadanos.....32

 10.3 Deberes de la institución32



IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Introducción

Para el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Institución de carácter público del orden departamental, que imparte servicios de educación superior (programas técnicos, tecnológicos, profesionales y de formación posgradual) a los ciudadanos, es de vital importancia reconocer las obligaciones que adquiere con la ciudadanía que requiere estos servicios, y los usuarios que facilitan o proveen los insumos y conocimientos requeridos.

Cada ciudadano o ciudadana que requiere los servicios de la Institución busca y merece un servicio integro, imparcial y en igualdad de condiciones. La Institución como parte de sus obligaciones como Institución pública, debe ofrecer espacios físicos adecuados, así como un recurso humano capacitado para la atención al usuario, con conocimientos acerca de la Institución, y con actitud y aptitud íntegra para el ejercicio de su labor.

Teniendo en cuenta que los ciudadanos son el motor y la razón de ser del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, todas las acciones se direccionan hacia ellos, integrándolos con el objetivo de vigorizar cada vez más las relaciones entre la Institución y la comunidad.

Este documento define las estrategias y mecanismos mediante los cuales la Institución desarrolla e implementa la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, conforme a la nueva realidad institucional y las exigencias normativas. Está enmarcada dentro del ciclo PHVA, desde la planeación hasta la verificación mediante medición y seguimiento a los factores clave del proceso y las acciones de mejora surgidas de las revisiones que se efectúen.

La Política de Servicio al Ciudadano, se enmarca en la operación de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que busca facilitar el acceso de los



ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la Institución, en todos sus centros y a través de los distintos canales, enfocados en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El manual operativo MIPG V4 relaciona el documento de política denominado “Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” en el cual se encuentran todos los lineamientos generales para facilitar la implementación de la política en las entidades previstas en su ámbito de aplicación. “Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público”.

Igualmente, esta política abarca todos los sistemas de la Institución, que hacen parte del Sistema Integrado como fundamento de la calidad del servicio que se ofrece a los grupos de valor, clientes, ciudadanos o usuarios a la luz de lo dispuesto en el modelo MIPG, las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015 y el modelo de autoevaluación y acreditación institucional.

Por todo lo anterior, este Manual de Atención al Ciudadano es un insumo fundamental para el acercamiento con nuestros usuarios, a quienes nos debemos, de manera que encuentren en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid el espacio para proyectar y mejorar su calidad de vida.



2. Objetivo

Presentar un Manual de Atención al Ciudadano que permita mejorar la prestación de los servicios del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, describiendo los procesos y procedimientos internos que permitan garantizar la satisfacción del ciudadano.

El Manual es el referente principal para los servidores públicos que hacen parte de la estructura de Atención al Ciudadano, y para todos aquellos que están relacionados con los procesos de prestación de servicios que ofrece la Institución, así como los encargados de atender las inquietudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias de la ciudadanía.

3. Alcance

El Manual de Atención al Ciudadano del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid está orientado a mejorar las capacidades institucionales para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los usuarios, para garantizar la efectividad del servicio y el perfeccionamiento de la cultura e imagen organizacional.

El presente Manual aplica en todos los procesos institucionales, procedimientos, funciones y/o actividades; está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Institución, los ciudadanos, grupos de valor y clientes en general con los que se interactúa. La aplicación del presente Manual es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos corporativos del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.



4. Marco legal

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79 y 209.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Establece que en toda Institución pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Institución.
- Ley 1712 de 2014. 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.
- 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.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2052 de 2020. 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.
- Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos.
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único, derogado parcialmente por la Ley 1952 de 2019.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.



- Decreto 2106 de 2019. Modificado por la Ley 2079 de 2021. Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- Decreto 1166 de 2016. Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 001519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- Acuerdo Directivo 8 de 2019. Adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.
- Resolución Rectoral 1040 de 2019. Adopta el modelo integrado de planeación y gestión en la Institución.
- Resolución Rectoral 701 de 2017. Por medio de la cual se expide y adopta el Manual de Atención al Ciudadano.
- Resolución Rectoral 670 de 2017. Adopta los lineamientos institucionales de educación inclusiva
- Resolución Rectoral 1098 de 2016. Adopta el Código de Buen Gobierno en la Institución.
- Resolución Rectoral 618 de 2016. Lineamientos generales de comunicación e información.
- Resolución Rectoral 1037 de 2015. Adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG V4-marzo de 2021.



5. Definiciones

Atención al ciudadano: se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado de la atención de los servidores públicos de la Institución, y que deberá brindarse con colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Atención telefónica: es el requerimiento hecho por el usuario por medio de la línea telefónica institucional, a través de la cual se brinda información de manera oportuna al ciudadano de acuerdo a su petición, queja o reclamo.

Atención virtual: es el requerimiento hecho por el usuario por medio de los medios electrónicos (página web y/o redes sociales), a través de los cuales se brinda información de manera oportuna al ciudadano de acuerdo a su petición, queja o reclamo.

Calidad: es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.

Toda persona, natural o jurídica que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la Institución.

Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una Institución.

Orientación al ciudadano/usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.



Servicio al ciudadano. Es el punto principal de interacción virtual entre la comunidad y el Ministerio de Educación Nacional, el cual le permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos en línea asociados con el sector y los servicios que presta la entidad.

Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades

Consulta: es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con los procesos a su cargo.

Derecho de petición: Es un derecho fundamental que tiene todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Protocolo de Atención: Es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención”. Guía que contiene la orientación básica para facilitar la gestión del servidor en el proceso de atención a los ciudadanos.

Queja: Es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona o grupo de personas, quienes de manera expresa relatan presuntas violaciones a los derechos humanos en agravio de ellos o de terceras personas. Es aquella insatisfacción manifestada por un usuario, frente a su percepción por la calidad de servicio (maltrato, agresión, desagrado, descontento).



Reclamo: Es aquella acción de manifestar la oposición, inconformidad o contradicción frente a algo que se considera injusto o con lo que no se está de acuerdo. Es aquella insatisfacción manifestada por un usuario, frente a una percepción relacionada con la prestación del servicio y/o producto recibido. (Obligación incumplida).

Satisfacción del cliente: Sentimiento o actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Solicitud de información: Petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligado, en el ejercicio de sus funciones. Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.

Sugerencias: es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación. Es la propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios.



6. Principios del Servicio al Ciudadano

1. Lenguaje claro: La Institución ofrece una redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito y hablado.
2. Eficiencia: La Institución ofrece una respuesta oportuna y coherente con mi necesidad.
3. Transparencia: La Institución es el pilar fundamental que asegura que no se produzca ninguna actividad relacionada con la corrupción. Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de la Institución en relación con mi solicitud.
4. Consistencia: La Institución tiene la cualidad de ser estable, coherente, en su información.
1. Recibo la misma información de todos los servidores públicos a los que contacto en relación con mi solicitud.
5. Oportunidad en el servicio: Recibo una atención rápida y oportuna y me ofrecen soluciones en los términos acordados.
6. Calidad: Los asuntos tratados por la Institución son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
7. Ajuste a necesidades y expectativas: La Institución entiende las necesidades, situación económica y personal y diseña canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas.



7. Roles y Responsabilidades

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: tendrá la responsabilidad de más alto nivel para garantizar la implementación de los componentes estratégicos de la Política de Servicio al Ciudadano, y hacerle seguimiento en las sesiones periódicas sobre el estado de las actividades.

Unidad de Atención al Ciudadano: será la responsable de diseñar, poner en marcha y hacer seguimiento a todas las estrategias necesarias para la implementación y fortalecimiento de los componentes de la Política de Gestión. De igual forma, articulará a las dependencias que requieran intervenir en la ejecución de las actividades.

Oficina Asesora de Comunicaciones: tendrá como responsabilidad apoyar en el componente cultural (gestión de cambio); a través de la construcción y difusión de mensajes alusivos a Cultura del Servicio y las nuevas tecnologías. Es además la responsable de liderar la gestión de la política de servicio al ciudadano con apoyo de la Secretaría General según lo establecido en la Resolución Rectoral 1040 de 2019, artículo 15 y en las condiciones establecidas por el modelo MIPG.

Secretaría General: asumirá la coordinación de la estructura de Atención al Ciudadano, y apoyará al (o la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones en la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano.

Las responsabilidades específicas del (o la) Secretario (a) General son las siguientes:

- ❖ Ser jefe inmediato o delegarlo en otra persona de la oficina de Atención al Ciudadano acorde con los lineamientos legales aplicables y las necesidades institucionales.
- ❖ Establecer los planes y mecanismos de atención al ciudadano y ajustarlos permanentemente de acuerdo con la retroalimentación recibida de parte de los usuarios y ciudadanos en coordinación con la oficina de comunicaciones como líder de la política y de conformidad con lo aprobado por el comité de gestión y desempeño.
- ❖ Proponer cambios necesarios para poner en operación los planes y mecanismos de



atención al ciudadano en la Institución.

- ❖ Direccionar y habilitar a los demás miembros de la estructura de Atención al Ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- ❖ Realizar anualmente seguimiento y control a la ejecución de los planes de atención, el cumplimiento de políticas y la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- ❖ Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informe al Rector, sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.
- ❖ Dar cumplimiento de las normas que permiten el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- ❖ Las demás que por su competencia le sean aplicables, dar curso o involucrar a otros actores institucionales para la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.

NOTA: La estructura o equipo de Atención al Ciudadano estará además conformada por el (o la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, los empleados que designen los (as) Vicerrectores (as), Directores (as), Jefes de Oficinas Asesoras y los (as) Decanos (as), tanto para la Sede Central como para los Centros Regionales y las demás instalaciones, para asumir las responsabilidades asociadas con la atención al ciudadano, además de las responsabilidades inherentes al cargo.

También harán parte los (as) servidores (as) públicos (as) para atender de manera presencial, telefónica y virtualmente las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía.

Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano:

- Acatar y poner en práctica las políticas y lineamientos establecidos en el presente Manual, así como la normativa vigente que sobre este tema le aplique a la Institución.



- Participar de las jornadas de formación que sobre el tema que programe la coordinación del equipo de atención al ciudadano.
- Retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en el artículo 73, de la Ley 1474 de 2011 o el que lo modifique.
- Poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano.
- Presentar informes y realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.

Coordinación de informática: tendrá como responsabilidad apoyar el componente tecnológico y ser veedor del cumplimiento del Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

Coordinación de archivo: es la encargada de ejecutar los procesos y procedimientos que deben aplicarse a la gestión documental en sus diferentes etapas, que estén relacionados con la atención al ciudadano. Establece y adopta el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter archivístico para la gestión y manejo de los documentos de la Institución.



8. Declaración de la política

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid conforme a su naturaleza misional se compromete a brindar mecanismos de Atención al Ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de su comunidad, los usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio, con fundamento en los principios de transparencia, igualdad, efectividad, imparcialidad, confidencialidad y calidad.

Se pondrán a disposición de la ciudadanía diversos mecanismos para atención presencial, telefónica y por medios virtuales, para brindar soluciones integrales sin restricciones de accesibilidad y competencia y la Atención será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal aplicable.

La Institución establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, niños y niñas, grupos étnicos, personas en situación de discapacidad y adultos mayores. Será prioridad la optimización de trámites, la disponibilidad oportuna de la información, y la disposición y amabilidad en la atención por parte de los empleados de la Institución en general, y particularmente quienes conforman la estructura de Atención al Ciudadano.

La percepción del usuario y los seguimientos que se efectúen serán componentes fundamentales para el mejoramiento de los mecanismos de Atención al Ciudadano, y también de la calidad en los programas, trámites y servicios que presta la Institución.



9. Implementación de la política

Se ejecuta en los términos establecidos en el modelo MIPG y lo establecido en la normativa nacional e institucional, además de las herramientas asociadas como el autodiagnóstico MIPG, el resultado del reporte FURAG, el Manual de Atención al Ciudadano, los lineamientos del MIPG y el proceso de Autoevaluación y Acreditación institucional.

Adicionalmente, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, tiene el componente número 4. (Atención al ciudadano) donde se planean en cada vigencia las actividades y estrategias relacionadas con este tema.

9.1 Caracterización usuarios y medición de percepción

La Institución realiza la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos y determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas y además analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

9.2 Formalidad de la dependencia o área

La Institución cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. El Servicio al Ciudadano estará en cabeza de la Oficina Asesora de Comunicaciones quien será la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la Institución.

9.3 Procesos y procedimientos

La Institución cuenta con el mapa de procesos que incluye el proceso comunicación institucional, el cual tiene a su cargo el procedimiento PCM04 de servicio al ciudadano documentado e implementado (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios); además, la Institución aplica el procedimiento para las peticiones incompletas.



Mientras que los trámites se gestionan conforme al registro realizado en el SUI y administrado por la Oficina Asesora de Planeación, evidenciable en <https://www.politecnicojic.edu.co/index.php/tramites-y-servicios>.

9.4 Atención incluyente y accesibilidad

La Institución efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos de servicio al ciudadano conforme a lo establecido en la NTC 6047, que en la Sede Poblado se refleja en la rampa de acceso al segundo nivel y la disponibilidad de ascensores en algunos sitios.

Se implementan acciones para garantizar una atención accesible y preferencial, contemplando las necesidades de la población con discapacidades entendida como aquella que se debe dar prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares y con necesidades especiales:

- Adultos mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Niños y niñas.
- Población vulnerable (víctimas de la violencia, desplazados, personas en pobreza extrema).
- Grupos étnicos minoritarios (indígenas, afrocolombianos, raizales y gitanos).
- Personas discapacitadas (visual, auditiva, motora, cognitiva).
- Personas de talla baja.

Internamente, la Resolución Rectoral 670 de 2017 o la que la actualice, adopta los lineamientos institucionales de educación inclusiva.

La Institución deberá incluir dentro de su plan de acción, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece y recursos en el presupuesto.



9.5 Sistemas de información (PQRSD, consulta en línea y trámites y servicios)

La Institución cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias tanto presencial como electrónica en la página web, en el enlace “Te oigo” para atender las PQRSD, la cual incorpora los siguientes criterios:

- ✓ Existe un responsable(s) de la administración del Sistema.
- ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos.
- ✓ Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.
- ✓ Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
- ✓ Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
- ✓ Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- ✓ Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la Institución.
- ✓ Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario.
- ✓ Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.
- ✓ Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ Asigna único y consecutivo número de radicado de PQRSD y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.).
- ✓ La Institución habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
- ✓ La Institución organiza su información, trámites y servicios a través de ventanilla única virtual.



9.6 Publicación de información

La Institución publica la siguiente información en su sitio web oficial y en la sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”:

- ✓ Localización física de sedes centrales y sucursales o regionales.
- ✓ Horarios de atención de sede central y centros regionales.
- ✓ Teléfonos de contacto, líneas gratuitas.
- ✓ Listado de trámites y servicios.
- ✓ Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de PQRS y/o denuncias.
- ✓ Correo electrónico de contacto de la Institución.
- ✓ Noticias.
- ✓ Información relevante de la rendición de cuentas.
- ✓ Calendario de actividades.
- ✓ Mecanismos para la atención al ciudadano.
- ✓ Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno).
- ✓ Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones.
- ✓ Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
- ✓ El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.
- ✓ La Institución actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención.

9.7 Canales de atención.

La Institución implementa protocolos de servicio en todos los canales, se garantiza atención por lo menos durante cuarenta (40) horas a la semana, tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio, publica en la web y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indican sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos y dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.



Cuenta con los siguientes canales y/o espacios para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés

9.7.1. Canal Presencial, Punto de atención al usuario

La ciudadanía puede acceder a la información de los servicios del Politécnico y radicar documentos. La Institución cuenta con la sede principal ubicada en la ciudad de Medellín, en la Carrera 48 No 7 151, el Poblado. En el bloque administrativo se encuentra el punto de atención.

La Atención al público en oficinas administrativas es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12m y de 1:15 p.m. a 5:35 p.m. El horario de todas las demás oficinas puede ser consultado en la página web, en el sitio de atención al ciudadano.

9.7.2. Canal Telefónico

Para atención y asesoría telefónica, aprovechando las funcionalidades de voz presente en la línea telefónica fija, donde el asesor atiende todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informa acerca de los productos y servicios que ofrece la Institución.

PBX: (+57 4) 319 7900 y (+57 4) 444 7654

El Directorio Telefónico de las Dependencias, se encuentra publicado en la página web de la Institución.

9.7.3. Canal Escrito

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con las actividades de la Institución, se reciben en la Carrera 48 No 7 151, el Poblado, Medellín. La correspondencia, se radica en la Coordinación de Archivo y Correspondencia - Bloque P56 Oficina 101.

9.7.4. Canal virtual

La Institución proporciona más canales alternativos para la comunicación y la participación ciudadana poniendo a su disposición el servicio de 1) Radicación de peticiones, quejas,



reclamos y denuncias en línea y 2) La atención a través del chat para que los ciudadanos se informen y orienten, igualmente para consultar el estado de sus solicitudes mediante radicado en el sistema.

La radicación en línea funciona las 24 horas.

- El correo electrónico asignado para el servicio es atencionalciudadano@elpoli.edu.co
- En Twitter nos encuentra como @PolitecnicoJIC <https://twitter.com/politecnicoJIC>
- En Facebook somos @politecnicojic <https://www.facebook.com/politecnicojic/>
- En Instagram como @politecnicojic <https://www.instagram.com/politecnicojic/>
- En Youtube somos Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid <https://www.youtube.com/channel/UCLSaxR0qrhvgCg2SUVW84FQ>

Con las medidas de contingencia por coronavirus COVID-19 o cualquier otra, se invita a nuestros usuarios a utilizar estos medios de contacto.

9.8 Ingreso de usuarios a la Institución.

Atención por parte de los guardas de seguridad, los cuales deben:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.
- ✓ Al ingreso y salida de la Institución, revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la institución. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- ✓ Orientar al ciudadano para que se dirija ante la dependencia que le prestará el servicio.
- ✓ Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro.
- ✓ No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señó”, “amigo”, entre otros.



- ✓ Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

9.9 Protocolo de los canales de atención al ciudadano

9.9.1 Canal presencial

Es el canal en el que el servidor público interactúa con el ciudadano en persona para realizar trámites y solicitar servicios ofrecidos por la Institución. El servidor público brinda personalmente la información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional.

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Institución resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los espacios de Atención al Ciudadano la Institución ofrecerá sus servicios de una forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano.

En la atención personalizada, el servidor público y/o prestador de servicio debe tener en cuenta que en la relación bilateral colaborador-Usuario los gestos representan el cincuenta y ocho por ciento (58%), el tono de la voz el treinta y cinco por ciento (35%) y las palabras el siete por ciento (7%). Por lo tanto, el poder de escuchar (entendido como la capacidad de 'escuchar' lo que no se dice, la diferencia entre lo que la gente dice y lo que realmente significa, llega a ser parte de sus ideas y emociones) debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

Presentación Personal: influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Institución. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña, y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.



Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al ciudadano, y le hace percibir que sus necesidades no son importantes

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto en los usuarios.

Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio diez (10) minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

Permanecer en el puesto de trabajo: en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

9.9.2 Canal telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. Para un mejor servicio, tener en cuenta lo siguiente:



- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de tres (3) cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la Institución, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

9.9.3 Canal virtual

Integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (página web, chat, correo, redes sociales).

Las redes sociales son una poderosa herramienta de comunicación y gestión institucional, por la posibilidad que ofrecen de llegar, en tiempo real, a miles de personas e instituciones consideradas grupos de interés, y por la cercanía, fluidez y capacidad de interacción que genera con ellos.

Pero estas ventajas que ofrecen las redes sociales –cobertura, fluidez y cercanía- pueden



convertirse, al mismo tiempo, en situaciones de riesgo para la Institución, si no se manejan de una manera adecuada y responsable. Estos nuevos medios de comunicación operan en una frontera en la que las instituciones pueden arriesgar su seguridad, su reputación o su nivel de confiabilidad, por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes.

En la interacción con los usuarios de las redes sociales, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las redes sociales, y especialmente el Facebook, requieren de un monitoreo permanente.
- El administrador del sitio oficial de la Institución en Facebook será el encargado de revisar permanentemente los comentarios que los usuarios hagan a los mensajes publicados, moderar las conversaciones y responder las publicaciones y comentarios, así como resolver dudas y responder mensajes directos.
- Los comentarios que contengan palabras soeces, insultos personales, injurias o calumnias contra integrantes de la Institución deberán ser eliminados.
- Los comentarios en los que se publiquen servicios o productos ajenos a la Institución deberán ser eliminados.
- Cuando los comentarios contengan críticas o mensajes que generen polémica, deberán ser respondidos con prudencia y respeto, y con información precisa y veraz.
- Cuando los usuarios requieran información sobre servicios o datos institucionales, se le remitirá a la dependencia encargada o al enlace del Portal Web que la contenga.
- No deberá perderse el respeto en ninguna de las comunicaciones, incluso cuando el interlocutor así lo haga.

Con respecto al manejo del correo electrónico, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Institución.
- Seguir el protocolo establecido por la Institución con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

9.9.4 Canal de correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Ciclo:

- Ingresa a la Institución
- Entrega documentos
- Recibe número de radicado
- Hace seguimiento al requerimiento
- Recibe respuesta

Recomendaciones para el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Institución, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de



que insista en radicarlo, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Institución.
- Si el requerimiento no es competencia de la Institución, trasladarlo a la Institución competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

9.10 Protección de datos personales

La Institución cuenta con una política de tratamiento de datos personales normada en el Acuerdo Directivo 8 de 2019 o el que la modifique, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales, que se divulga mediante aviso de privacidad, en la página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.

La Institución cuenta con el mecanismo de autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales y se permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.

La Institución conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y se procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.



9.11 Gestión de PQRS y Denuncias

La Institución creó y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas mediante el procedimiento PCM04 y las instrucciones publicadas en el enlace <https://www.politecnicojic.edu.co/procedimiento-pqrs>

Igualmente, se informa a los ciudadanos, los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones en la web, en los correos masivos y con campañas periódicas, adicionalmente se cumplen las siguientes condiciones:

- Se cuenta con un formulario en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Se encuentra actualizado los lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016, se dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.
- La Institución cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:
 - El reconocimiento de un derecho fundamental
 - Peticiones presentadas por menores de edad
 - Peticiones presentadas por periodistas
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la Institución expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación
- La Institución elabora y publica en la sección de transparencia, informes de PQRS y denuncias con una frecuencia semestral, cumple con los términos legales para responder las peticiones y da trámite a las peticiones anónimas.

9.12 Gestión del talento humano

La Institución cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño de sus servidores teniendo en cuenta el servicio al ciudadano.



Dentro de los temas que se incluyen en el Plan Institucional de Capacitación anual, se tiene en cuenta todo lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano.

9.13 Control y seguimiento

La Dirección de Control Interno evalúa que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes y realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de estas obligaciones legales.

Para completar el ciclo PHVA, se deben establecer los indicadores que permitan hacer seguimiento a los avances en la implementación de la política de servicio al ciudadano, los cuales deben incorporarse dentro del plan de acción de cada dependencia responsable con el fin de revisar periódicamente los avances en la gestión, el logro de los productos y resultados obtenidos, lo cual puede relacionarse con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano y la medición periódica de la percepción y satisfacción de la ciudadanía sobre la atención de servicio.

9.14 Buenas prácticas de atención al ciudadano

La Institución atiende en jornada continua, horarios adicionales, y posibilita los medios para presentar PQRSD a través de dispositivos móviles.

Para facilidad de los usuarios en lo relacionado con atención al ciudadano, el arreglo dispuesto en la web institucional debe contener los siguientes enlaces en un solo sitio:

- Horarios y Horario adicional
- Canales de atención, Teléfonos directos, correo
- Transparencia y acceso a la información
- Menú de accesibilidad
- Notificaciones judiciales
- Directorio
- Tramites



- PQRSD Te Oigo
- Correo denuncias
- Inclusión social
- Protección de datos
- Carta de trato digno

10. Derechos y Deberes de los ciudadanos y las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

10.1 Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13, de la Constitución Política.



- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

10.2 Deberes de los ciudadanos


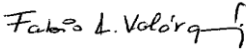
- Cumplir la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- Obrar conforme con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

10.3 Deberes de la institución

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.



- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

| | NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------|---|--|-----------|
| Proyectó | Jeny Alejandra Agudelo Urrego |  | 7/07/2022 |
| Revisó | Fabio León Velásquez Suárez |  | 7/07/2022 |
| | Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma | | |