

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PO-04	VERSIÓN: 01	FECHA: JUNIO DE 2019	PÁGINA: 1 DE 4

POLÍTICA DE SERVICIO AL CUDADANO

1. OBJETIVOS:

1.1 OBJETIVO GENERAL:

La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto Departamental de Cultura del Meta, tiene como objetivo general garantizar que la ciudadanía y nuestros funcionarios reciban de la entidad un servicio de calidad, amable, digno, oportuno, confiable y efectivo, que permita satisfacer sus necesidades.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Son objetivos específicos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el Instituto Departamental de Cultura del Meta, los siguientes:

- a. Adelantar las diferentes actuaciones institucionales necesarias para establecer las características y necesidades de los usuarios de los servicios del Instituto e implementar los ajustes en los procesos, procedimientos y trámites que garanticen la efectividad del servicio, de acuerdo con dicha caracterización.
- b. Fortalecer la infraestructura necesaria para mejorar los canales de atención a los usuarios del Instituto, aplicando mejoras en el corto, mediano y largo plazo en los diferentes puntos de contacto con la ciudadanía.
- c. Desarrollar procesos de participación en los servidores públicos para generar ideas sobre el mejoramiento del área de servicio al ciudadano.
- d. Medir y monitorear el estado actual y los resultados de mejora de manera permanente, realizando procesos de participación permanente.
- e. Desarrollar las capacidades necesarias en los servidores públicos del Instituto como iniciativa estratégica y transversal de servicio a la ciudadanía para hacerla sostenible.

2. DEFINICIÓN:

SERVICIO AL CIUDADANO: Se entenderá por Servicio al Ciudadano el derecho que tiene la ciudadanía al servicio oportuno, eficiente, digno, y de calidad que presta el Instituto Departamental de Cultura del Meta para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o en condición de diversidad funcional.

3. ENFOQUE:

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano (PIDSC), se orienta a garantizar la calidad y efectividad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos), así mismo, los canales de comunicación de Servicio al Ciudadano entre el Instituto y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con las diferentes instancias.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PO-04	VERSIÓN: 01	FECHA: JUNIO DE 2019	PÁGINA: 2 DE 4

4. FINALIDAD:

La política institucional busca adoptar los principios, atributos y líneas estratégicas del servicio al ciudadano, permitiendo que se desarrollen acciones que propendan porque todos los servidores de la entidad, independientemente del cargo, tipo de vinculación o lugar donde se desarrollen las funciones, presten un servicio incluyente, oportuno, respetuoso, amable, efectivo y confiable, reduciendo y racionalizando los trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios, procurando mantener continuamente mecanismos de información y comunicación con la ciudadanía.

5. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Serán principios orientadores para la ejecución de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano los siguientes:

a) CÁLIDO Y AMABLE: Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

b) OPORTUNO Y RÁPIDO: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado, (sin quebrantar los términos de ley).

c) RESPETUOSO, DIGNO Y HUMANO: Es el servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

d) EFECTIVO: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

e) 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.

6. ALCANCE:

Los principios y disposiciones contenidas en la presente política serán aplicables en el Instituto Departamental de Cultura del Meta, dirigidos a todos los servidores públicos y/o contratistas que por razón de sus funciones u obligaciones tienen que ver con el diseño, ejecución o prestación directa o indirecta del servicio a la comunidad.

7. RESPONSABLES:

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano se ejecutará bajo el liderazgo de la dirección y subdirección general, de acuerdo al marco de sus funciones y competencias. No obstante, todos los funcionarios y contratistas, en concordancia con

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PO-04	VERSIÓN: 01	FECHA: JUNIO DE 2019	PÁGINA: 3 DE 4

sus funciones y competencias, son responsables de implementar la Política en mención.

8. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA:

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el IDCM, la dirección y subdirección general implementará la Metodología de mejoramiento de Servicio al Ciudadano, contemplando lineamientos y metas que han sido definidos en reuniones previas.

Para cumplir con la Política Institucional del Servicio al Ciudadano, el IDCM contempla las siguientes líneas estratégicas, sobre las cuales desarrollará acciones de mejora permanentes para que se preste un servicio de excelencia y calidad en toda la entidad.

- **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:** Esta línea estratégica define criterios y estándares para la prestación de servicios en los diversos escenarios, con el propósito de garantizar la calidad de la atención dirigida a los diferentes grupos poblacionales. Como soporte fundamental de este propósito, se contempla el diseño e implementación de procesos más eficientes basados en la medición y conocimiento a profundidad de las necesidades y demandas de la ciudadanía encaminadas a la mejora continua del servicio.
- **FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN ADECUADA DEL SERVICIO:** Esta línea estratégica busca brindar la infraestructura física y tecnológica necesaria para la adecuada prestación de los servicios en los diferentes niveles de la entidad con el propósito de garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios y grupos de interés.
- **AFIANZAR LA CULTURA Y LA CUALIFICACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD:** Esta línea estratégica se encuentra orientada a generar procesos de sensibilización y aprendizajes para el desempeño laboral, desarrollar habilidades de atención a la ciudadanía que le permitan al servidor público ofrecer un servicio de excelencia y aplicar las competencias adecuadas con el fin de promover una percepción favorable de la institución en los ciudadanos.
- **ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA:** Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas dependencias, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos, enmarcados en la estrategia de gobierno digital.
- **MONITOREAR Y EVALUAR EL NIVEL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Esta línea estratégica se encuentra orientada a establecer el estado actual y el avance de las mejoras propuestas en el servicio a la ciudadanía en cada una de las líneas estratégicas antes mencionadas, y del nivel de satisfacción de la ciudadanía que son

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PO-04	VERSIÓN: 01	FECHA: JUNIO DE 2019	PÁGINA: 4 DE 4

usuarios de la administración, así mismo, establecer los mecanismos que permitan utilizar la información para generar acciones de mejora continua en los procesos de dirección de la entidad.

9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	SEPAD SAS	Natalia Alexandra Leyva Quijano	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
CARGO	Contratista	Subdirectora General	
FIRMA			

10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Versión No.	Fecha	Cambio
N/A	01	Junio de 2019	Creación del Documento