



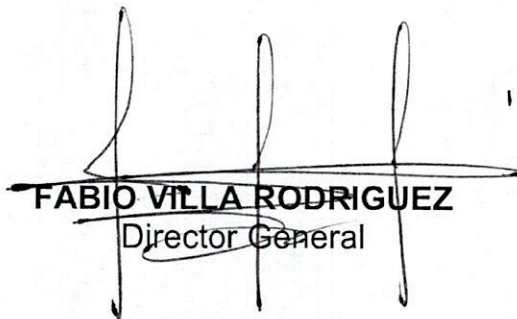
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Documento actualizado conforme a la versión 05 del Manual Operativo MIPG
Aprobada en Comité de Gestión y Desempeño el 25 de abril de 2023



FABIO VILLA RODRIGUEZ
Director General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO	4
2. RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA.....	4
3. METODOLOGIA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA:.....	5
4. RELACION DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO CON LA DIMENSION DEL MIPG	5
5. PROPOSITO DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	6
6. MARCO NORMATIVO	6
7. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION.....	7

INTRODUCCION

El Modelo Integrado de Gestión y Planeación -MIPG- es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.¹

El MIPG surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno, mediante el Decreto 1083 de 2015 (Decreto único del Sector Función Pública), modificado por el Decreto 1499 de 2017.

La competencia para **definir y actualizar** el MIPG le corresponde al Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, órgano del más alto nivel del Estado Colombiano conformado por las "entidades líderes de política"; el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional es la **única** instancia donde se decide los temas relacionados con las políticas de gestión y del desempeño institucional (proponer políticas, normas, herramientas, métodos y procedimientos en materia de gestión y desempeño institucional).

Por su parte, a las entidades públicas le corresponde la **implementación** del MIPG, no tienen competencia para formular total ni parcialmente las políticas de gestión y desempeño.

La Función Pública para facilitar la implementación por parte de las entidades, publica y actualiza periódicamente el Manual Operativo MIPG, documento que brinda los elementos fundamentales para que las entidades públicas implementen el Modelo de manera adecuada y fácil, ya que contempla los aspectos generales que se deben tener en cuenta para cada una de las políticas de gestión y desempeño tal como su marco normativo, su ámbito de aplicación, sus propósitos, sus lineamientos generales y los criterios diferenciales para aplicar en las entidades territoriales.

Para garantizar que la Escuela contra la Drogadicción utilice la información detallada y actualizada del MIPG, esta debe ser consultada desde el micrositio web de MIPG, través del enlace <https://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG>

¹ FUNCION PUBLICA. Manual operativo MIPG, versión 5, marzo 2023. p. 9.

1. OBJETIVO

Este documento contiene los elementos fundamentales para que la Escuela Contra La Drogadicción implemente la Política de Servicio al Ciudadano, partiendo de la caracterización de los grupos de valor para identificar sus expectativas / necesidades, y con base en ello, adelantar las acciones que contribuyan a la generación de confianza pública derivada del equilibrio entre los requerimientos e intereses de la ciudadanía y las responsabilidades de la Institución.

2. RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Escuela contra la Drogadicción ha designado como líderes de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano los siguientes cargos:

- Subdirector Científico

Responsabilidad de los líderes de implementación de la política:

- Asegurarse que se incluya en los programas de inducción y reinducción el desarrollo del curso virtual sobre MIPG disponible en el Aula Virtual del Estado Colombiano², en el enlace/web/eva/curso-mipg, de la siguiente manera: El módulo “Fundamentos Generales” para todos los servidores públicos y para los responsables de la implementación de la política la totalidad de los módulos.
- Identificar oportunamente actualizaciones del MIPG relacionadas con la implementación de la política, revisando periódicamente el micrositio web de MIPG en el enlace <https://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG> y realizar los ajustes necesarios en los documentos pertinentes y socializar entre el personal al que aplique el cambio.
- Mantener relacionamiento con Función Pública y el Conglomerado Público de la Gobernación, instituciones que apoyan y facilitan la implementación del MIPG y del Modelo de Gerencia Pública en Antioquia.
- Realizar autodiagnóstico del avance de la política en compañía de su equipo de trabajo, conforme a las herramientas vigentes dispuestas por Función Pública.
- Formular y garantizar la ejecución de las acciones para avanzar en la implementación de la política, adaptando a las circunstancias de la Escuela los lineamientos para la implementación definidos por la Función Pública en el Manual Operativo MIPG vigente.

² FUNCION PUBLICA. Circular No 100.04-2018

3. METODOLOGIA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA:

Siguiendo la metodología establecida en el Manual Operativo MIPG y utilizando guías y herramientas dispuestas por la Función Pública en el micrositio web <https://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG>, se deben realizar las siguientes etapas:

- **Autodiagnóstico:** se lleva a cabo utilizando la herramienta de autodiagnóstico en Excel, este ejercicio arroja la calificación gráfica y numérica entre 0 y 100 del cumplimiento de la política y sus respectivos componentes y categorías. Debe hacerse al menos una vez al año, es recomendable hacerlo entre octubre y noviembre.
- **Priorización de objetivos y metas:** con base en los resultados del autodiagnóstico se recomienda darle prioridad a aquellas actividades que obtuvieron menores puntajes y que se encuentran en color rojo, naranja y amarillo, que representan las debilidades. Es recomendable hacerlo a más tardar en noviembre.
- **Formulación de plan de acción:** para las debilidades priorizadas se formula un plan que contenga las estrategias, acciones y responsables, se aseguran los recursos necesarios y se definen tiempos de ejecución y cumplimiento para ejecutar lo planeado. Para la formulación de las acciones es muy importante considerar que la Escuela contra la Drogadicción se encuentra en un nivel básico de madurez según el Índice de Desempeño Institucional (46.3 según la evaluación FURAG 2021) y por tanto hay mucho hacer, sin embargo, también es necesario tener en cuenta que la Escuela tiene una planta de personal y un presupuesto ajustado, razón por la cual deben incluirse en la planeación anual acciones viables de lograr durante la vigencia siguiente. Estos planes de acción para el cumplimiento de políticas se pueden integrar con los planes institucionales y estratégicos de que trata el Decreto 612 de 2018. Es recomendable formular planes a más tardar en enero de la vigencia siguiente.
- **Ejecución y seguimiento del plan de acción:** la entidad ejecuta las actividades planeadas para lograr los resultados y metas a través de procesos y procedimientos claros y una estructura organizacional adecuada, optimizando el uso de recursos y de las TIC. El responsable de liderar la política debe realizar seguimiento trimestral a la ejecución y presentar ante el Comité de Gestión y Desempeño el avance.

4. RELACION DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO CON LA DIMENSION DEL MIPG

MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones que al ser puestas en marcha de manera articulada e intercomunicada permitirán a la Escuela Contra La Drogadicción la implementación del Modelo de forma adecuada y sencilla y generar valor público. La Política de Servicio al Ciudadano se articula con otras políticas y así contribuye al objetivo de la dimensión Gestión con valores para resultados:

Que busca la Dimensión MIPG	Políticas mediante las cuales se desarrolla la dimensión
MIPG facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y contando con el talento humano disponible en la entidad	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
	Servicio al ciudadano
	Participación ciudadana en la gestión pública
	Racionalización de trámites (no aplicable a la Escuela contra la Drogadicción)
	Gobierno digital
	Seguridad digital
	Defensa jurídica
	Mejora normativa (no aplicable a la Escuela contra la Drogadicción)

5. PROPOSITO DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO³

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades orienten su gestión a la generación de valor público y de un Estado abierto que diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.

La política de servicio al ciudadano fue actualizada en 2020, para que las entidades avancen hacia una gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones de MIPG, superando con ello el esquema de áreas de intervención del Conpes 3789 de 2013 que orientaba sobre acciones de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

6. MARCO NORMATIVO⁴

- ✓ Constitución Política Colombiana 1991, artículos 2, 123 y 209
- ✓ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

³ FUNCION PUBLICA. Manual Operativo MIPG, versión 5, marzo 2023. p. 56

⁴ Idem, p. 57

- ✓ Ley estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- ✓ Decreto Ley 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- ✓ 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”
- ✓ Resolución 1519 de 2021 “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”
- ✓ Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- ✓ Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Resolución de 2022 (competencias laborales)

7. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION

A continuación, se presentan los principales elementos que facilitarán la implementación de la Política Servicio al Ciudadano. El detalle se encuentra en el Manual Operativo MIPG y las guías de apoyo dispuestas por la Función Pública.

A continuación, se presentan las actividades que deben tenerse en cuenta para la construcción de la estrategia anual de atención y servicio al ciudadano, en el marco del plan institucional:

7.1 Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad

El diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad es el punto inicial que permite identificar el estado de avance sobre la implementación de las acciones de la política, los resultados e impactos de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, el reconocimiento de las características de los diferentes grupos de valor y el estado de la oferta institucional.

Para ello, las entidades deben consultar, entre otros, los siguientes insumos:

- Resultados de aplicación del autodiagnóstico del MIPG.
- Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del estado con la ciudadanía.
- Informe de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (método de ciudadano incógnito, encuestas de percepción ciudadana, evaluaciones de experiencia, etc.)
- Informes de la gestión de PQRS.
- Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras).

- Informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros).
- Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano.
- Resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

7.2 Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional

Para la puesta en operación de la estrategia se deben tener en cuenta los resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, esto permitirá reconocer las necesidades para establecer y priorizar las acciones de servicio.

Esta estrategia deberá facilitar el acceso, comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites, espacios de dialogo y participación, en los diferentes escenarios de relacionamiento.

A continuación, presentamos algunas actividades que alimentan la construcción de la estrategia de servicio al ciudadano:

- Definir con claridad los procesos misionales de la entidad relacionados con la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los de atención a requerimientos de la ciudadanía.
- Establecer objetivos, metas, responsables, fechas e indicadores de gestión y medición de las acciones de la estrategia de atención y servicio al ciudadano.
- Elaborar estándares, procesos y procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano que orienten las acciones de los servidores públicos de la entidad en su relación con la ciudadanía, de manera que se garantice la documentación, la memoria y el aprendizaje de las entidades y los servidores en su interacción con la ciudadanía.
- Disponer de los recursos y herramientas necesarias para que los escenarios de relacionamiento sean accesibles e incluyentes, de tal manera que la ciudadanía y los grupos de valor puedan acceder, comprender y usar la oferta institucional (canales electrónicos, accesibilidad Web; espacios físicos accesibles).
- Incluir en la estrategia de atención y servicio al ciudadano, escenarios, espacios o jornadas alternativas de relacionamiento tipo ferias o centros integrados de servicio, que integren y articulen la oferta pública más requerida por los territorios, la ciudadanía y grupos de valor. Lo anterior, de acuerdo con su capacidad institucional (talento humano, recursos financieros, logísticos, tecnológicos, entre otros).

7.3 Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano

Las entidades deberán poner en marcha las acciones planteadas en la estrategia de atención y servicio al ciudadano considerando adicionalmente lo siguiente:

- Establecer y validar el desarrollo de las funciones y procesos del área, grupo o dependencia encargada de liderar las políticas relación del Estado con la ciudadanía.
- Divulgar la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento, manuales y protocolos y demás información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos.
- Actualizar y simplificar los estándares, procesos y procedimientos, y protocolos de servicio, así como los manuales de funciones y perfiles del talento humano, para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional, y fomentar escenarios innovadores de interacción.
- Utilizar sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio al ciudadano (percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, servicios y canales con mayor demanda, tiempos de espera y de atención, entre otros).
- Capacitar y cualificar al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio al ciudadano y lenguaje claro, y reconocer e incentivar su gestión en la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor.
- Implementar servicios para ciudadanos digitales, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de herramientas y procesos (Interoperabilidad, Carpeta Ciudadana y Autenticación Digital) que faciliten el acceso eficiente a los servicios y trámites del Estado a través de medios electrónicos.
- Disponer de información institucional y de servicio en lenguaje claro e incluyente, a través de los canales comunicación disponibles. Se deben tener en cuenta los lineamientos para la apertura, protección de datos y manejo de información, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información.
- Compartir y difundir las experiencias, buenas prácticas y conocimientos sobre el servicio al ciudadano al interior de la entidad y con otras entidades públicas para la mejora del servicio.

7.4 Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua)

Para la evaluación de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, las entidades deben tener en cuenta:

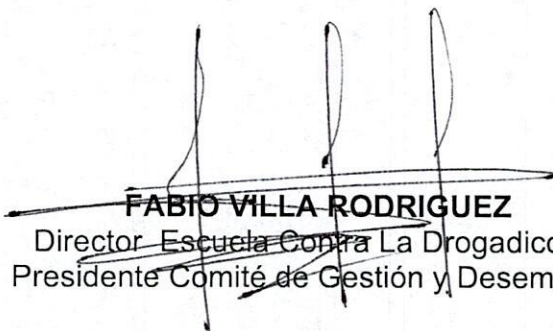
- Revisar y evaluar periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente.
- Implementar un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio al ciudadano en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al

ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano.

- Hacer seguimiento a la implementación de las directrices de accesibilidad web en los canales electrónicos, así como los definidos para los medios físicos.
- Generar e implementar instrumentos que le permitan evaluar la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad (información pública, contenidos web, de trámites y servicios, de espacios de dialogo y control social, entre otros).



GERARDO VANEGAS JARAMILLO
Subdirector Administrativo Financiero ECD
Secretario Comité de Gestión y Desempeño



FABIO VILLA RODRIGUEZ
Director Escuela Contra La Drogadicción
Presidente Comité de Gestión y Desempeño