

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO: RDP09-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00



# POLÍTICA DE ATENCION AL CIUDADANO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ABRIL DE 2018

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. NORMATIVIDAD.....	4
1.1. Constitución Política de Colombia .....	4
1.2. Normas de Rango legal y Complementario .....	5
2. Aplicabilidad de las normas en las Áreas destinadas al Servicio al Ciudadano .....	6
3. Proceso de Atención al Cliente y comunicaciones.....	8
3.1. Retos .....	8
• Atención al ciudadano .....	8
4. FINALIDAD DE LA POLÍTICA.....	9
4.1. Alcance .....	9
4.1.1 Interno:.....	9
4.1.2 Externo: .....	9
5. DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS GENERALES .....	10
5.2. Estructura de Servicio al Ciudadano .....	10
5.3. Parámetros de Atención Ciudadana .....	11
5.5. Pautas de Apoyo en la Comunicación Ciudadana.....	12
• Parámetros de Atención Personalizada:.....	13
• Buzones: .....	13
5.6. Atención virtual al Ciudadano .....	13
5.6.1 Atención virtual de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS: .....	14
5.6.2. Atención telefónica al Ciudadano .....	14
6. MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS .....	15
7. CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO .....	15

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

8.	LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ESTRATEGIA DE GESTIÓN PÚBLICA .....	16
8.1	Características que generan la satisfacción .....	16
8.2	Procedimiento para la medición de la satisfacción y caracterización del ciudadano 17	
8.2.1	Metodología de Aplicación de Instrumento de Medición .....	17
8.2.2	Resultados .....	17
8.2.3	Plan de Acción y Mejoramiento.....	17
8.2.4	Publicación de los resultados.....	17
9.	REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO CIUDADANO .....	18
10.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	18
10.1	Concepto de participación.....	18
10.2	Principios .....	19
10.3	Formas de Participación .....	19
10.4	Participación Ciudadana en el uso de las TIC.....	20
10.5	Responsabilidad de los ciudadanos en el ejercicio de la participación en la gestión pública	20
10.6	Evaluación de la participación ciudadana.....	21
11.	PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS.....	21
12.	GLOSARIO .....	21

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

## INTRODUCCIÓN

*El Instituto Financiero de Casanare tiene como misión fomentar el desarrollo económico y social del Departamento de Casanare, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales y gestión de proyectos; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y satisfacción de nuestros clientes, con responsabilidad social y ambiental.*

*En consecuencia, cada servidor público de la entidad, cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía, siendo nuestro objetivo Satisfacer oportunamente las necesidades de nuestros clientes, por lo que la atención al ciudadano contempla cinco etapas:*

- **La relación con el ciudadano**, la cual contempla su conocimiento, el cual permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones; que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad.
- **La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio**, que permita a los ciudadanos tener comodidad y facilidad en la gestión de sus trámites y servicios;
- **La creación de espacios, sistemas y tecnologías** que permitan al ciudadano participar en la decisiones que toma la Entidad y retroalimentarla, realizar control y seguimiento a sus inquietudes, con un proceso de comunicación integral;
- **La revisión constante de los procedimientos** de acuerdo a los servicios demandados por el ciudadano.
- **La profesionalización por competencias en el servicio**, para los servidores públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en los productos ofrecidos por la Entidad.

*La Gestión hacia el Ciudadano, requiere como un primer paso esencial el convencimiento claro que él, es el eje de la gestión pública y que toda la organización se alinea con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.*

*Dado esto, los directivos de la Entidad deben tener como centro de acción y línea de su labor gubernamental, una base gerencial construida con los requerimientos de los ciudadanos y con los controles de calidad que garantice un producto público. Así mismo, asumir un rol de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para mejorar la atención, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, creando a su vez un clima de cooperación y confianza.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

## 1. NORMATIVIDAD

Este aparte está dedicado a realizar una compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano, el mapa general establecido por el Gobierno Nacional frente a las formas de atención y en especial la atención igualitaria para las Personas con Movilidad Reducida, PMR.

En este último tema, se pretende ofrecer una visión general de las normas relacionadas con la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, personas con enanismo y obesidad, entre otros grupos de ciudadanos susceptibles de algún tipo de condición que tenga el efecto de limitar su acceso a los servicios.

### 1.1. Constitución Política de Colombia

Teniendo como marco los fines esenciales del Estado, el derecho a la igualdad y los principios que determinan la función pública (arts. 2, 13 y 209), a continuación se presenta una relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas.

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)

**Artículo 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a 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.

**Artículo 54.** Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (...).

**Artículo 123.** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

**Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

## 1.2. Normas de Rango legal y Complementario

La relación de normas que pueden considerarse como marco en materia de servicio al ciudadano contenidos en el presente documento, es relativamente variada en atención a la relación que tradicionalmente ha tenido la misma con las iniciativas de modernización del Estado, con las destinadas al mejoramiento de la gestión pública y, en algunos casos, con normas relativas a procesos de participación ciudadana. Un resumen de las normas más relevantes se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1.** Relación de normas vigentes que determinan la política de servicio al ciudadano

NORMA	CONTENIDO
<b>Ley 1437 de 2011 y sus reformas</b>	Señala los principios a los que debe ajustarse las actuaciones administrativas y establece los procedimientos y plazos generales de las mismas.
<b>Ley 57/85</b>	Publicidad de los actos y documentos oficiales.
<b>Ley 87/93</b>	Sistema de Control Interno.
<b>Ley 1474/11</b>	Estatuto Anticorrupcion arts. 73, 74, 75, 76, 78, 80.
<b>Ley 962/05 decreto 012/12</b>	Supresion de Trámites.
<b>Ley 489/98</b>	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
<b>Ley 527/99</b>	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
<b>Ley 594/00</b>	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

<b>Ley 1499/17</b>	Sistema de Gestión de Calidad.
<b>Ley 850/03</b>	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
<b>Ley 1341/09</b>	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro otras disposiciones
<b>Ley 1437/11</b>	Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso
<b>Decreto 2150/95</b>	Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.
<b>Decreto 2232/95</b>	Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de sistema de quejas y reclamos”, artículo 8.
<b>Decreto 4669/05</b>	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.
<b>Decreto 3246/07</b>	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP
<b>Decreto 2623/09</b>	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

## 2. Aplicabilidad de las normas en las Áreas destinadas al Servicio al Ciudadano

Desde la perspectiva Constitucional dentro de los fines esenciales del Estado está el servicio a la comunidad y por tal razón la Carta le impone como obligación el aseguramiento del cumplimiento de sus deberes sociales. De tal forma, los servicios prestados por las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones o prestan servicios públicos, deben partir de la efectividad de principios como la igualdad (adoptando medidas a favor de grupos discriminados o marginados y facilitando la integración social de todas las personas en especial de aquellas que requieran atención especializada)<sup>6</sup> y la dignidad humana.

De tal forma, la legislación vigente y especial la Ley 962 de 2005, señala de manera clara que las personas en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

- Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Igualmente, exige a todos los organismos y entidades de la Administración Pública poner a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada:

- Normas básicas que determinan su competencia.
- Funciones de sus distintos órganos.
- Services que presto.
- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que éstas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.
- Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.
- En ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita, por cualquier medio a costa del interesado.

Ahora bien, junto a estas normas es necesario recordar otras disposiciones de carácter general que determinan su aplicación tales como la reglamentación de las áreas destinadas a la atención al ciudadano establecida por la Resolución 2400 de 1979, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que identifica elementos importantes para las instalaciones básicas de un espacio dedicado a la atención de ciudadanos que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y del público en general. Dentro de estos se mencionan: ventilación, servicios sanitarios, iluminación, ruidos, colores de seguridad, prevención y extinción de incendios, manejo de residuos, entre otras características a tener en cuenta.

En el mismo sentido es necesario destacar el Decreto 2150 de 1995 en el cual el artículo 32, establece el uso de las Ventanillas Únicas para la recepción de documentos y solicitudes para atender requerimientos de la ciudadanía en los cuales se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Igualmente, la Ley 962 citada anteriormente, señala que las entidades públicas no

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad pública no cuente con personal especializado para el efecto. Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin.

### 3. Proceso de Atención al Cliente y comunicaciones

Tiene como objetivo Planear, orientar y gestionar las acciones para la medición de la satisfacción de cliente, la atención oportuna y efectiva a las PQR'S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) recibidas del cliente interno y externo, y para la difusión de la información pertinente, con el fin de establecer una comunicación eficaz y eficiente que apoye y se refleje la gestión del Instituto.

#### 3.1. Retos

Dentro de la perspectiva del cliente, se plantea en el plan estratégico de la entidad, como objetivo institucional Satisfacer las necesidades de financiación de los productores y empresarios del Departamento, con criterios de Cobertura, Calidad y Equidad, estableciendo 4 estrategias 1) Aumentar el nivel de vinculación, fidelización y satisfacción de nuestros Clientes, constituyéndose en un aliado financiero para el productor casanareño.2) Reducir y Estandarizar los tiempos de respuesta en la prestación de servicios 3) Promover cultura empresarial en los clientes 4) Optimizar los niveles de recuperación de cartera.5) Asegurar Retroalimentación Con el Cliente.

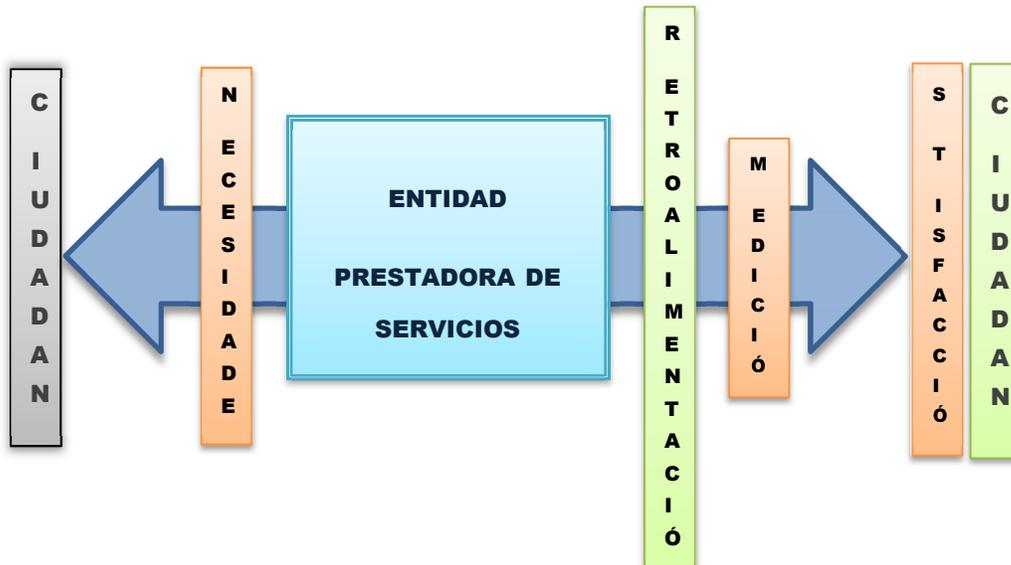
#### • Atención al ciudadano

Conforme a las políticas del Gobierno Nacional, se fortalecerán los preceptos de atención al ciudadano mediante la atención oportuna y respuesta en los trámites y servicios.

En ese orden de ideas se optimizaran los canales de atención al ciudadano mediante la virtualización de los servicios y los trámites en línea a través de un sistema web brindando mayor conocimiento, mayor accesibilidad del ciudadano, comunicación directa e interacción entre el ciudadano y la Administración Pública.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

### Esquema de Prestación de Servicios y Trámites



## 4. FINALIDAD DE LA POLÍTICA

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública del Instituto Financiero de Casanare.

### 4.1. Alcance

El alcance de la Política deberá entenderse en dos aspectos: Interno y Externo.

#### 4.1.1 Interno:

Será aplicada a todos aquellos procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad. En especial a los procesos de atención al cliente y comunicaciones y gestión del Talento Humano, como rectores de la convivencia institucional, dado que los funcionarios y/o servidores públicos son ciudadanos ejerciendo labor pública que deberán ser tratados como tal

#### 4.1.2 Externo:

Será aplicada a la ciudadanía que acuda diariamente a la sede de la entidad. Dichos ciudadanos, estarán en contacto con los servicios que prestan los procesos de atención al cliente y comunicaciones; Gestión Tecnológica y transversalmente a todos los procesos de la entidad, que impliquen la atención y tramite a peticiones, presentadas por los ciudadanos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

## 5. DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS GENERALES

### 5.1. La Operación basada en el Buen Servicio

La mayor parte de la operación del IFC se sustenta en la prestación de servicios al ciudadano. Por esta razón, todos los procesos misionales que se desarrollen en este sentido deberán estar estandarizados en términos de calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y racionalización de trámites.

En concordancia con lo anterior, el IFC deberá estar atento a las directrices que emanen del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la oficina de la Alta Consejera para la Gestión Pública y Privada, respecto a la racionalización de trámites en cumplimiento de lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1450 de 2011 del Plan de Desarrollo, la cual establece que las entidades descritas deberán:

- Identificar las barreras de acceso y costos de transacción derivados de regulaciones y trámites transversales o sectoriales de origen administrativo y legal existentes en cualquier nivel de la administración pública.
- Proponer a todas las instituciones del Estado las reformas o derogatorias de las normas que se refieren a los trámites y regulaciones injustificadas.
- Adoptar el Programa de Racionalización de Regulaciones y Trámites para evaluar, analizar e implementar acciones de mejoras en las regulaciones en todos los niveles de la administración pública y adoptar un marco conceptual que permita calificar los requisitos de entrada a los mercados, los trámites y las regulaciones como barreras de acceso. Este programa está previsto que esté diseñado y estructurado dentro de los 4 meses siguientes a la publicación de la ley.

Adicionalmente, en cumplimiento de la misma ley específicamente lo consagrado en su artículo 234, el IFC deberá conformar equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveyendo la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, buscando la racionalización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio. Igualmente, es fundamental que el Instituto mantenga la certificación de la norma técnica ISO 9001 en su última versión.

### 5.2. Estructura de Servicio al Ciudadano

En desarrollo a los lineamientos entregados por el Gobierno Nacional, bajo el marco del Decreto 2623 en el cual crea el “Sistema Nacional de Atención al Ciudadano”, el IFC cuenta con un proceso de atención al cliente y comunicaciones, el cual unifica las actividades relacionadas con el Servicio y Atención al Ciudadano. A través del desarrollo e implementación de tres (3) canales de atención autorizados:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

**Fase 1** – Canal Virtual: Centro Virtual de Atención Ciudadana a través de la página web y correos institucionales.

**Fase 2** – Canal Presencial: Puntos Atención Ciudadana

**Fase 3** – Canal Telefónico: Contac center

### 5.3. Parámetros de Atención Ciudadana

La clara, precisa y objetiva atención deberá incrementar la confianza de los ciudadanos en la gestión desarrollada por el Instituto Financiero de Casanare. La Atención al Ciudadano debe regirse por los principios básicos de servicios definidos en la presente política.

Los tiempos de respuesta a las inquietudes presentadas por la ciudadanía, deben ser iguales o inferiores a los dispuestos por el Código Contencioso Administrativo en el artículo 14° para la resolución de los derechos de petición. No obstante, el estándar de servicio adoptado por la Entidad es de diez (10) días hábiles, de acuerdo a resolución 163 de 2016 y lo previsto en la directiva 019 de 2016.

La respuesta a las solicitudes que invoquen el Derecho de Petición, estará a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, la cual será apoyada por las áreas involucradas en su resolución.

La página web de la entidad deberá tener la opción para que la ciudadanía pueda interponer una PQRS, en cada punto de atención al ciudadano los funcionarios del IFC deberán guardar las normas de comportamiento y atención propios de la Entidad establecidos en el manual de atención al usuario, bajo los siguientes principios de atención ciudadana:

- **Respeto:** Brindar un servicio por igual a todos los ciudadanos, reconociendo la importancia de cada persona y dándoles el trato que merecen.
- **Responsabilidad:** Cumplir efectivamente las labores asignadas y asumir el compromiso frente a las decisiones que tomen en el ejercicio de las funciones, así como la rendición de cuenta de las mismas.
- **Confianza y seguridad:** Evitar el error en la prestación de los servicios, así como contar con la capacidad para transmitir confianza y seguridad en la información que brindan, garantizando que la atención prestada sea oportuna y precisa.
- **Prontitud:** Optimizar el tiempo de atención establecido para la prestación del servicio de control migratorio, extranjería y/o verificación.
- **Amabilidad:** Los servidores del IFC deben tener un comportamiento amable, respetuoso y cordial al momento de atender un ciudadano, dado que esto forma parte de la imagen de la Entidad.

### 5.4. Derechos del Ciudadano frente al servicio (Basados en la Declaración

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

*Universal de los Derechos Humanos)*

1. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, son iguales en dignidad, derechos, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, jurídica o internacional, posición económica, o cualquier otra condición. Por lo tanto, no serán sometidos a tratos inhumanos o degradantes, al ser atendidos por los servidores públicos del IFC.
2. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a una atención oportuna, humanizada y de calidad; al reconocimiento de su personalidad jurídica y a presentar peticiones respetuosas que satisfagan sus necesidades de servicio, frente a la entidad.
3. Todo ciudadano nacional o extranjero, tiene deberes respecto a la comunidad. Por lo tanto, serán respetuosos en el cumplimiento de los mismos, para hacer exigibles sus derechos.
4. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, tendrán derecho a obtener orientación e información clara, veraz, y oportuna respecto al trámite que solicita, así como a los procedimientos, costos y tiempo que dicho servicio conlleve.
5. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a recibir atención a través de los mecanismos de atención, de manera presencial en las oficina de la entidad, virtualmente a través de los correos institucionales, en la página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y Telefónicamente a través del Contac center 6357057 6344144 6358942 y 6340747
6. Todos los ciudadanos colombianos o extranjeros que presenten movilidad reducida, PMR, tendrán derecho a solicitar atención prioritaria. Estos ciudadanos están definidos por las leyes nacionales e internacionales, como los adultos mayores de 65 años, los menores de 10 años y su representante, las personas en condición de discapacidad física o mental, las personas con enanismo u obesidad y las mujeres en estado de embarazo.

Así mismo, el presente documento les entregará algunas pautas de comunicación que les permitirá establecer un mejor contacto con el ciudadano y de la misma forma generar conceptos favorables sobre la gestión pública de la Unidad y que serán desarrollados en su totalidad en el Manual de Servicio al Ciudadano de al Entidad.

### **5.5. Pautas de Apoyo en la Comunicación Ciudadana**

Los servidores públicos, pasan gran parte del tiempo escuchando a las personas, por ello deben hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación (feedback) donde facilite la acción de retorno para garantizar que el mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

La comunicación es necesaria en la empresa, para lograr que exista coherencia entre la comunicación interna y externa, construir una imagen corporativa y sobre todo para crear valor en la empresa y darlo a conocer.

La comunicación corporativa es la actividad por la cual la empresa premeditadamente

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

emite un mensaje con el fin de transmitir o decir al público lo que la empresa es. La comunicación corporativa es así el discurso o mensaje que la empresa emite de sí misma a sus destinatarios

La comunicación externa se podría también llamar comunicación comercial pura, como toda comunicación contribuye a crear una imagen de la empresa, pero su objetivo en concreto es actuar sobre la imagen y posibilidad de venta de los productos y servicios que ofrece la empresa.

- **Parámetros de Atención Personalizada:**

La entidad contará con un punto de atención y tendrá asignado un funcionario idóneo encargado directamente de ejecutar el proceso de atención al ciudadano y de ser el enlace del mismo. Así mismo, tendrá la responsabilidad de la atención presencial y estará encargado de brindar la información requerida por los ciudadanos.

Los ciudadanos que se comuniquen con la Entidad de forma presencial o escrita y no dejen información de contacto (telefónico, virtual o física) para la respuesta a su inquietud, ésta deberá ser publicada en la cartelera de atención al ciudadano que estará ubicada en un lugar visible a la ciudadanía. La publicación en la cartelera tendrá la misma duración legal de un edicto, es decir, diez (10) días hábiles de conformidad con las normas legales vigentes.

Para servir con eficiencia a la ciudadanía, deben contemplarse como mínimo los siguientes parámetros:

- **Buzones:**

Los buzones de sugerencias estarán ubicados, en un lugar visible y de tránsito ciudadano. Cada buzón contará con formatos de sugerencias y un lapicero, con el fin de facilitar al ciudadano la comunicación con la Entidad.

Los buzones deben ser revisados dos veces al mes, de lo cual se dejará constancia mediante acta de apertura de buzones. Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deberán ser radicados y resueltos a través de la ventanilla única.

## 5.6. Atención virtual al Ciudadano

A través de la Web institucional, el ciudadano deberá acceder, a nivel nacional e internacional, para informarse de cómo realizar trámites y servicios, ante la Entidad.

La Web deberá generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos y ciudadanas, continuando con la política de transparencia en la gestión pública. La Web deberá tener segmentos de interactividad, que le permitan ejercer al ciudadano, el derecho de participar activamente en las decisiones de la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

A través del link de atención al ciudadano, que está disponible a través de la página web de la Entidad, la ciudadanía podrá tener contacto directo con la Entidad mediante tres mecanismos principales:

- Seguimiento y control ciudadano
- Participación interna y externa
- Sistema estadístico de inquietudes ciudadanas.

Este mecanismo, será el receptor de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que la ciudadanía en general quiera o necesite interponer ante la entidad; cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea y las leyes en manadas para el mismo sentido. Esta herramienta de participación deberá tener uso externo e interno, y será aplicada conforme se desarrolle en el Manual de Servicio al Ciudadano.

En el mismo lineamiento, la Entidad tendrá la necesidad de propender por la automatización y racionalización de trámites y servicios ofrecidos a la comunidad., con el fin de llegar masivamente a través de la página web a la ciudadanía, dando cumplimiento a los lineamientos entregados por la estrategia gubernamental del Gobierno en Línea, en la fase de Transformación.

Para dar cumplimiento a lo anterior la entidad inicialmente ha definido la creación de cuatro trámites en línea, estado de cuenta, ingresos y retenciones, certificado de deuda al día, paz y salvo de crédito

El Líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones, será el encargado de descargar, direccionar y realizar seguimiento a las PQRS que se radiquen a través de la página web de la entidad.

### **5.6.1 Atención virtual de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS:**

- Utilizar el link atención al ciudadano de la página web, como canal de recepción, solución y seguimiento a cada una de las inquietudes ciudadanas.
- El espacio de la WEB, permitirá al ciudadano realizar seguimiento a su solicitud, haya sido realizada por cualquier canal.
- Los funcionarios encargados de éste propósito, tendrán control y seguimiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- Se deberá dar respuesta por éste medio en un plazo máximo de 15 días hábiles. Pero deberá mantenerse el estándar, actual, de atención de 10 días hábiles para emitir la respuesta final al ciudadano.

### **5.6.2. Atención telefónica al Ciudadano**

Es uno de los medios de información y contacto más económicos y accesibles a la ciudadanía para solicitar información e interponer Peticiones, Quejas, Reclamos o

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

Sugerencias, entre otros. Una llamada representa a la vez un contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa sin necesidad de un contacto visual.

En los casos que el ciudadano requiera información adicional o complementaria, se deberá diligenciar el formato de RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, y radicarlo en la ventanilla única para su direccionamiento. La atención telefónica se realizara dando cumplimiento al manual de atención al usuario establecido en la entidad.

La Entidad contará con un servicio de contac center, que le permita atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a través del canal telefónico. Asimismo, el servicio de Contac Center, el cual entregué información de satisfacción del ciudadano, frente a los requerimientos realizados ante la Entidad.

## 6. MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

Dado que en el mundo de hoy, globalizado y competitivo, el Servicio es la fuente evaluación pública y captación de fidelidad en el sector privado; es fundamental conseguir que los ciudadanos estén satisfechos frente la demanda de sus necesidades, ya sean obligatorias o electivas. Es por ello que en las políticas gubernamentales, se ha interpretado la necesidad ciudadana de ser incluida en las decisiones públicas que toman las entidades y ha constituido un marco referencial para la actuación frente al servicio al ciudadano ofrecido por las entidades estatales.

Por lo que en la Constitución Política de Colombia, se incluyó el derecho a participar activamente en la creación de las políticas públicas, orientadas a la satisfacción del servicio al ciudadano e incluir la medición de dichas acciones, de manera transparente y de frente a la ciudadanía. En consecuencia desarrollando los lineamientos del Buen Gobierno, el I.F.C. deberá realizar la medición constante de la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que de ella utiliza. Así como la caracterización constante del tipo de ciudadano que acude diariamente a la Entidad, teniendo en cuenta factores como la tecnología utilizada en la medición, la periodicidad, el ámbito geográfico de cubrimiento, la población a referenciar, etc.

## 7. CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO

Las entidades públicas se enfrenta diariamente a las insatisfacciones generadas, por las demoras en los tramites solicitados, la negación de los mismos, las cuales se deben al desconocimiento de los requisitos legales que deben cumplir los ciudadanos, por lo tanto, es fundamental tener claro las obligaciones de cada actor del proceso de servicio. Si bien es cierto que el Estado debe proveer los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, también es obligatorio por parte de sus demandantes cumplir las normas establecidas para la correcta obtención de dichos servicios.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

Por ello, cada servidor público y cada entidad estatal debe aplicar las definiciones correctas frente al tipo de población a la cual le presta servicio de atención a la necesidad demandada. Para ello, es fundamental tener claro las siguientes definiciones:

- **CIUDADANO:** Es una persona que tiene una condición político-jurídico que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos...
- **USUARIO:** Individuo que **utiliza** o trabaja con algún objeto o dispositivo **o que usa** algún servicio en particular.
- **CLIENTE:** Un cliente es un individuo que, mediando una **transacción** financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.)

## 8. LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ESTRATEGIA DE GESTIÓN PÚBLICA

Como parte de la correcta aplicación de la normatividad pública colombiana, el ciudadano podrá calificar el servicio prestado en la entidad, por ende, la satisfacción del ciudadano y cumplimiento de la ley es responsabilidad de las estrategias misionales utilizadas por la entidad para el cumplimiento de la misma.

### 8.1 Características que generan la satisfacción

La satisfacción o insatisfacción de un cliente en éste caso ciudadano, surge a partir de su experiencia con el producto y el servicio que la entidad ofrece. No todos los factores contribuyen de la misma manera a generar esta satisfacción. Dependiendo de cómo influyen se pueden clasificar en:

- **Características básicas.** Son las partes del producto o servicio cuya presencia no genera satisfacción, pero cuya ausencia genera una gran insatisfacción. como la entrega de una información incompleta a la hora de realizar un trámite, la cual es indispensable para finalizar con el mismo.
- **Características atractivas.** Son las partes del producto o servicio cuya presencia genera una gran satisfacción, pero si no están presentes el ciudadano no las va a extrañar. En el caso del trámite, si al momento de entregar los requisitos que se requieren para la realización del trámite, le adiciona el formato de consignación, será un valor agregado al servicio prestado, pero si no está en el paquete de información, el ciudadano no la reclamará.
- **Características lineales.** Son las influyen de forma lineal en la satisfacción del ciudadano, es decir, cuanto mejor se cumplan, mayor es la satisfacción del mismo. Por ejemplo, la satisfacción de los ciudadanos será mayor si la Entidad abre las posibilidades informáticas para que los trámites se puedan realizar a través de la página WEB y esto le genera menor costo en tiempo y dinero o si dentro de los pasos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

de a cada trámite se ve claramente reducido el número de requisitos que debe llenar para acceder a él.

## **8.2 Procedimiento para la medición de la satisfacción y caracterización del ciudadano**

La Entidad deberá tener claro que tipo de resultados y de conocimiento necesita frente al ciudadano, para lo cual incluirá análisis cualitativo, evaluando los parámetros que interfieren en la generación de satisfacción, a partir de estos se elaborara un cuestionario para la medición, el cual deberá contemplar claridad en las preguntas, escala de calificación para la respuestas, incluir por lo menos una pregunta de satisfacción global o general, así como una pregunta abierta donde el ciudadano pueda expresar lo que considere que no está enunciado en las preguntas cerradas realizadas anteriormente. Esta opción le da un valor muy significativo a la muestra dado que entregar el concepto real del encuestado.

### **8.2.1 Metodología de Aplicación de Instrumento de Medición**

Luego del diseño, aprobación y definición de la herramienta que se utilizará, deberá definirse el número de ciudadanos a encuestar, la frecuencia y la forma de entrega de los resultados. Asimismo, el medio por el cual se realizará, así como el porcentaje de clientes o ciudadanos a encuestar de acuerdo al tipo de servicio o encuesta definido, esta metodología se presentara en comité de calidad o quien haga sus veces.

### **8.2.2 Resultados**

El IFC dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 realizara un informe trimestral de resultados de atención de PQRS, así como de la medición de la satisfacción, en el cual se identifique las necesidades, expectativas y satisfacción de los encuestados, con el fin, de satisfacer las necesidades expuestas por el ciudadano y conocer cuáles podría sobre pasar sus necesidades con el fin de posicionar la entidad como una entidad altamente efectiva en la gestión pública.

### **8.2.3 Plan de Acción y Mejoramiento**

Luego de la obtención de los resultados y del análisis del mismo, se socializará a los directivos del IFC el informe, y se deberá incluir dentro de sus planes de acción las estrategias necesarias para suplir las posibles deficiencias detectadas en el servicio. Estas acciones deberán ser lideradas desde el proceso de atención al cliente y comunicaciones y la oficina de planeación.

### **8.2.4 Publicación de los resultados**

Como parte del proceso de interacción y transformación de la comunicación ciudadana, se deberá publicar un informe ejecutivo con los datos más relevantes sobre al percepción de la ciudadanía frente a la entidad, en la página web. Esto le permitirá a la ciudadanía informarse sobre las acciones y correcciones que tomará la entidad frente a las opiniones consagradas en el instrumento de medición.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

## 9. REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO CIUDADANO

El Área de atención al ciudadano debe diligenciar mensualmente dos indicadores uno de atención oportuna de PQRS, y otro de satisfacción del cliente, y trimestralmente se evaluara la respuesta oportuna de quejas y reclamos allegados a la entidad.

## 10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como parte de la gestión pública, la entidad prevé la participación ciudadana como eje fundamental de su actuar público. Dado eso, los principios de participación serán regidos bajos los principios de transparencia, interacción y transformación entregados por el Gobierno Nacional y por los acuerdos internacionales adquiridos por Colombia en su condición de Estado Social de Derecho.

Por ello, los principios de participación serán guiados por la Carta Iberoamericana de participación Ciudadana, suscrita por el gobierno colombiano en Estoril, Portugal, el 30 de noviembre de 2009

Objetivos de la Participación Ciudadana:

- Aportar a la construcción de las políticas públicas de la Entidad.
- Definir los contenidos básicos del derecho de los ciudadanos y las ciudadanas a participar en la gestión pública.
- Establecer un marco de principios rectores e instrumentos que contribuyan a alcanzar un lenguaje común entre los ciudadanos y la gestión pública.
- Servir como orientación para el desarrollo y la consolidación del modelo nacionales de participación ciudadana en la gestión pública.
- Contribuir al cumplimiento de los compromisos emanados de instrumentos internacionales relativos a los derechos humanos, suscritos y ratificados por los Estados.

### 10.1 Concepto de participación

Es el proceso de construcción ciudadana en la gestión pública social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

La participación ciudadana en la gestión pública, refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, permite la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

Así mismo, fomenta una nueva cultura, en la que la ciudadanía va adquiriendo una mayor disposición a informarse acerca de los asuntos públicos, a cooperar y a respetar la diversidad social y cultural, a interactuar dentro de ella y a favorecer la comprensión intercultural.

Desde el punto de vista de los gobiernos la participación ciudadana en la gestión pública ayuda a abordar los conflictos y a propiciar acuerdos, así como a aumentar la legitimidad y efectividad de las decisiones.

## 10.2 Principios

La participación ciudadana en la gestión pública se basa en los principios siguientes:

- a. **Constitucionalización:** Los Estados iberoamericanos procurarán constitucionalizar el reconocimiento del derecho de participación ciudadana en la gestión pública y regularán los mecanismos, procedimientos y garantías que éste requiere.
- b. **Igualdad:** La participación ciudadana en la gestión pública es un derecho de cada ciudadano y ciudadana, por lo que las entidades deben establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en igualdad de condiciones.
- c. **Autonomía:** La participación ciudadana en la gestión pública, para ser asumida como derecho de los ciudadanos y las ciudadanas, debe ejercerse con total autonomía de los actores sociales.
- d. **Gratuidad:** Para que los ciudadanos y las ciudadanas puedan ejercer efectivamente su derecho de participación en la gestión pública, ésta tiene que ser gratuita.
- e. **Institucionalización:** Los poderes públicos promoverán la creación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las instituciones y mecanismos que hagan posible el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión pública, respetando la existencia de espacios y mecanismos de participación informal y espontánea.
- f. **Corresponsabilidad social:** La participación ciudadana es corresponsabilidad de los poderes públicos y de los ciudadanos y las ciudadanas.
- g. **Respeto a la diversidad y no discriminación:** En los procesos de participación ciudadana en la gestión pública se deberán respetar las particularidades, características y necesidades de los pueblos indígenas y afrodescendientes, así como de cualquier otro grupo poblacional, social y culturalmente diverso.
- h. **Adecuación tecnológica:** Con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, los poderes públicos promoverán la adaptación y la universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como herramientas para la participación de los ciudadanos y las ciudadanas.

## 10.3 Formas de Participación

- **Pluralidad de formas de participación:** la ciudadanía podrá ejercer este derecho de manera individual o colectiva según los parámetros institucionales brindados por la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

- **Órganos y procedimientos de participación:** la participación se regirá de acuerdo a los procedimientos acogidos por la entidad y a las necesidades expresadas por la ciudadanía. Es decir, deberá existir una correlación entre los procesos institucionales y la ciudadanía.
- **Participación individual y colectiva:** Para garantizar la participación individual y colectiva la Unidad proporcionará a la comunidad:
  - El acceso a información de interés general, su difusión activa y la posibilidad de consulta a través de medios físicos, audiovisuales y electrónicos.
  - La difusión pública de los canales de comunicación abierta y permanente con las áreas involucradas.
  - La invitación pública a la ciudadanía a vincularse con la Unidad sin otro requisito que su condición de ciudadano nacional o extranjero.
  - La respuesta en tiempo y forma adecuada a toda consulta, solicitud o propuesta presentada.
  - La provisión de mecanismos participativos especiales para incluir a todo ciudadano que por su lengua, condición social y cultural, discapacidad, ubicación geográfica u otras causas tenga dificultades para comunicarse con la Unidad o limitaciones para acceder a los mecanismos de participación ordinarios.
  - Instrumentar mecanismos de colaboración adecuados para que los pueblos indígenas, las comunidades o colectivos de ciudadanos, se estructuren y definan sus propias fórmulas de representación interna a fin de hacer viable el diálogo con la entidad.
  - La gestión transparente de intereses a instancias de colectivos ciudadanos para manifestar reclamos, propuestas o consultas en el marco de las políticas y normas vigentes.
- **Representación social y la participación institucionalizada:** las convocatorias a los instrumentos de participación deberán ser públicas y abiertas a las organizaciones sociales.
- **Mecanismos de participación:** El Instituto Financiero de Casanare, promoverá la regulación y la utilización de diversos canales que permitan la participación ciudadana en la gestión pública.

## 10.4 Participación Ciudadana en el uso de las TIC

El IFC garantizará a la ciudadanía, la disposición de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de participación ciudadana. Para ello deberá utilizar sistemas como la WEB, los Foros, las redes sociales, los medios de comunicación (radio, televisión y prensa escrita), los canales de comunicación alternativos, entre otros.

## 10.5 Responsabilidad de los ciudadanos en el ejercicio de la participación en la gestión pública

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

- a. Conocer y hacer un uso adecuado de los mecanismos de participación.
- b. Informarse sobre los aspectos de interés público así como sobre las competencias asignadas a la entidad pública a la cual se dirija.
- c. Escuchar las razones presentadas por los representantes de la Administración Pública y, en los casos de ser necesaria la contra argumentación, hacerlo de acuerdo a razones que obedezcan a la mayor objetividad posible y mediante una actitud de diálogo.
- d. Respetar y propiciar decisiones públicas que prioricen el interés general de la sociedad.
- e. Intervenir en los procesos de evaluación de la participación ciudadana, así como de sus actuaciones, de manera que permita aprendizajes para su mejora.

## 10.6 Evaluación de la participación ciudadana

El Instituto Financiero de Casanare adoptará un sistema de evaluación de participación, por medio de los canales activos, para la comunidad que permitan el constante seguimiento de la evaluación por parte de la ciudadanía.

Dichos resultados serán parte de las políticas públicas, que deberán incluir instancias participativas sobre la base de mecanismos de comprobación de la efectividad, eficacia, eficiencia, equidad y calidad.

## 11. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS

Uno de los instrumentos a través de los cuales se hace operativa esta política es el plan de atención al ciudadano de la Entidad.

## 12. GLOSARIO

- 
- **Contac Center:** Un Call Center o Centro de Atención de llamados entrantes (INBOUND) o salientes (OUTBOUND) es una herramienta de comunicación y relación con los ciudadanos que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico. Es operado por “Personas Humanas”, en conjunto con los recursos físicos y tecnológicos necesarios, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados para atender las necesidades y brindar servicio a cada “Ciudadano como Único”, para atraerlos y fidelizarlos con la Entidad.
- **Ciudadano:** Condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes y derechos para con sus compañeros ciudadanos.
- **Cliente:** Individuo que mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere de forma voluntaria un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.), para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.
- **Centro Presencial de Atención Ciudadana:** Canal directo de servicio al ciudadano que le permite tener contacto personal e instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los servidores públicos de la Entidad y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Centro Telefónico de Contacto Ciudadano:** Canal telefónico de servicio y

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	POLÍTICA	CODIGO :: PDP00-00
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 22/03/2018
			VERSIÓN:00

orientación al ciudadano que le permite acceder de manera fácil y económica a cualquier guía o servicio que el IFC pueda brindarle. Así mismo, le permite de manera gratuita contactarse desde cualquier lugar del país con la Entidad.

- **Centro Virtual de Atención Ciudadana:** Canal online que le permite a la ciudadanía en general participar en las decisiones de la Entidad y ejercer su derecho a instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los funcionarios del IFC y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Derecho de Petición:** Derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o requerir copias de documentos no sujetos a reserva y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la Ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a obtener una muestra representativa de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Petición:** Requerimiento de la ciudadanía encaminado a obtener de la Entidad la satisfacción de una necesidad.
- **Queja:** Inconformidad manifestada por el ciudadano, frente al inadecuado ejercicio de las funciones de los servidores públicos.
- **Reclamo:** Descontento de la ciudadanía, frente al servicio prestado por la Entidad.
- **Servicio:** Actitud y aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.
- **Sugerencia:** Aportes de la ciudadanía para el mejoramiento permanente en la atención de los trámites y la prestación de los servicios por parte de la Entidad.
- **Trámite:** Solicitud o entrega de información que las personas jurídicas o naturales realizan ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o en general a fin que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que establece relación y utiliza los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.