



PROCESO:	E01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	TRD:	95.1	PÁGINA:	1 de 3
CÓDIGO:	MDN-COGFM-E01-ESDEG-FU.95.1-18	VERSIÓN	1	VIGENTE A PARTIR DE:	29/AGO/2018

Nombre de la Política	Fecha Aprobación (dd/mm/aa)	Proceso-Dependencia Responsable de la Política
Política Institucional de Servicio al Ciudadano ESDEG	30-AGO-18	E02 Comunicaciones Estratégicas

POLÍTICA

(Redacción concreta de la intención Institucional de la Política /qué/)

Atender de manera integral a cualquier ciudadano que haciendo uso de sus derechos eleve una petición hacia un área específica y gestionar ante la dependencia responsable una respuesta oportuna, adecuada y satisfactoria a sus requerimientos, bajo los principios de respeto, transparencia y honestidad que rigen el actuar de la Institución.

OBJETIVO (s) DE LA POLÍTICA

(Finalidad (es) de la política /para qué/)

1. Promover la coordinación y articulación entre las dependencias de la ESDEG, para tener unidad de criterios en el cumplimiento de los requisitos normativos y metodológicos relacionados con el servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública.
2. Facilitar los canales de atención al ciudadano para el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes que se relacionen con los servicios prestados por la ESDEG.
3. Facilitar la participación ciudadana en la gestión de la ESDEG, según las fases y momentos que determine la institución, y los canales disponibles.
4. Ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible para solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites o procesos administrativos, a través de los canales disponibles.
5. Diseñar y adoptar lineamientos, herramientas e incentivos que les permitan a las entidades ajustar la experiencia de servicio a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, cumpliendo estándares de calidad y excelencia.
6. Ampliar e innovar la oferta de canales de atención para mejorar la cobertura, facilitando el acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios.

MARCO CONCEPTUAL DE LA POLÍTICA

(conceptos que fundamentan la política)

1. Eficiencia y oportunidad. La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos
2. Información completa y clara. La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información
3. Principio de buena fe en las actuaciones. Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública. La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente
4. Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas. La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

5. Colaboración - Información/servicios compartidos. Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.¹

FUNDAMENTO LEGAL DE LA POLÍTICA

(Relación de las normas y lineamientos que sustentan la política, incluidas las propias de la ESDEG)

1. Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
2. Carta Iberoamericana de la Calidad 2008
3. CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
4. CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
5. Ley 1437 del 18 de enero de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
6. Norma Técnica NTC 6047 de 2013 "Accesibilidad al medio físico. espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"
7. Guías y herramientas diseñadas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación.
8. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

ALCANCE DE LA POLÍTICA

(Identifique a quien va dirigida y la cobertura de aplicación de la Política)

Grupos de Valor /cliente/estudiante y Grupos de Interés / Partes Interesadas que se caractericen para la ESDEG /comunidad académica

ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

(Identifique el Proceso, aspecto o función sustantiva de la educación y defina las estrategias necesarias para implementar la Política que asegure su articulación con el Planeamiento Estratégico de la ESDEG)

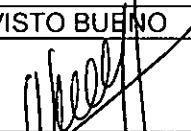
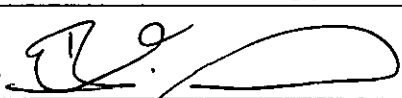
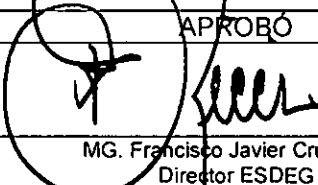
1. Canales de Atención al Ciudadano
 - a) Controlar el funcionamiento de los canales virtuales, incluyendo dispositivos móviles, de acuerdo con los requerimientos técnicos y tecnológicos establecidos por el MIPG
 - b) Evaluar la utilización de los canales de atención disponibles.
 - c) Establecer los lineamientos para el manejo de la página WEB y las redes sociales ESDEG.
 - d) Verificar los contenidos de información en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 - e) Fortalecer la imagen institucional mediante el adecuado manejo de los canales y medios de información pública
2. Servicio al Ciudadano
 - a) Caracterizar de los usuarios ESDEG (grupos de valor – Cliente / Grupos de interés / partes interesadas)
 - b) Caracterizar población que accesar a espacios públicos de la ESDEG y garantizar la atención incluyente (grupos especiales, víctimas de violencia, personas con discapacidad, comunidades indígenas, entre otros)
 - c) Evaluar satisfacción y percepción en torno al servicio al ciudadano
 - d) Implementar los Protocolos de Servicio al Ciudadano (Atención Presencial, Atención Telefónica, Atención Virtual, Atención por Correspondencia)
 - e) Verificar el funcionamiento del canal físico para atender al ciudadano y administrar comunicaciones oficiales

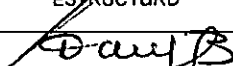

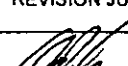
¹ Documento CONPES 3785 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano

- f) Mantener actualizada la Carta Trato Digno al Ciudadano
3. Capacidades de Atención al Ciudadano
- a) Coordinar y desarrollar la difusión, sensibilización y conocimiento de los temas de la política de servicio al ciudadano y de los protocolos establecidos (campañas, inclusión en el Plan Institucional de Capacitación, entre otros).
 - b) Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC de la ESDEG la aplicación de los lineamientos para la protección de datos personales a través de los diferentes canales.

INSTRUCCIONES RELACIONADAS CON LA POLÍTICA
(Tenga en cuenta para tramitar y asegurar la implementación de la Política)

1. Para las iniciativas de Política Institucional de Gestión, debe observarse:
 - a) Formulación, por parte de la dependencia, proceso o responsable de la dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
 - b) Validación, a través de Planeación Estratégica.
 - c) Aprobación, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño
2. En coherencia con los ámbitos de aplicación de la política, el proceso/dependencia responsable de la misma, debe proponer las acciones/actividades de implementación de la política, con una línea de tiempo hasta de cuatro años, identificando para cada vigencia las acciones/actividades a cumplir con los procesos/dependencias que deban estar comprometidos.
3. Las acciones/actividades de implementación de la política, quedarán registradas en los respectivos planes de acción y articulados con el planeamiento estratégico de la ESDEG.
4. Planeación Estratégica efectuará el seguimiento y evaluación estratégica en el contexto de implementación de la Política y de los ámbitos de aplicación, para proponer los ajustes que se consideren necesarios.

VISTO BUENO	REVISÓ	APROBÓ
		
CR. Luis Fernando Salgado Romero Jefe Planeación Estratégica	BG I.M. Oscar Eduardo Hernández Durán Subdirector ESDEG	MG. Francisco Javier Cruz Ricci Director ESDEG

ESTRUCTURD	VALIDACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	REVISIÓN JURÍDICA	ACTO ADMINISTRATIVO VOLUNTAD INSTITUCIONAL SOBRE LA POLÍTICA
			Acta No. 1199 del 08-AGO-18
CR. Nancy Stella Cárdenas Blanco Jefe Comunicaciones Estratégicas	CR (RA) Mario Fernando Canales Rodríguez Asesor Planeación Estratégica	TE. Andrea del Pilar Pérez Guecha Jefe Jurídica	Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño