



POLITICA : SERVICIO AL CIUDADANO





Servicio al Ciudadano

La política de servicio al ciudadano tiene el propósito de **facilitarle el acceso de los ciudadanos a sus derechos**, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de distintos canales; bajo principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.





Principios del Servicio al Ciudadano



Para implementar la política de Servicio al Ciudadano, tenga en cuenta los siguientes principios:

1. Lenguaje claro:

La entidad me ofrece información clara y fácil de entender

2. Eficiencia:

La entidad me ofrece una respuesta oportuna y coherente con mi necesidad

3. Transparencia:

Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con mi solicitud

4. Consistencia:

Recibo la misma información de todos los servidores públicos a los que contacto en relación con mi solicitud

5. Oportunidad en el servicio:

Recibo una atención rápida y oportuna y se me ofrecen soluciones en los términos acordados

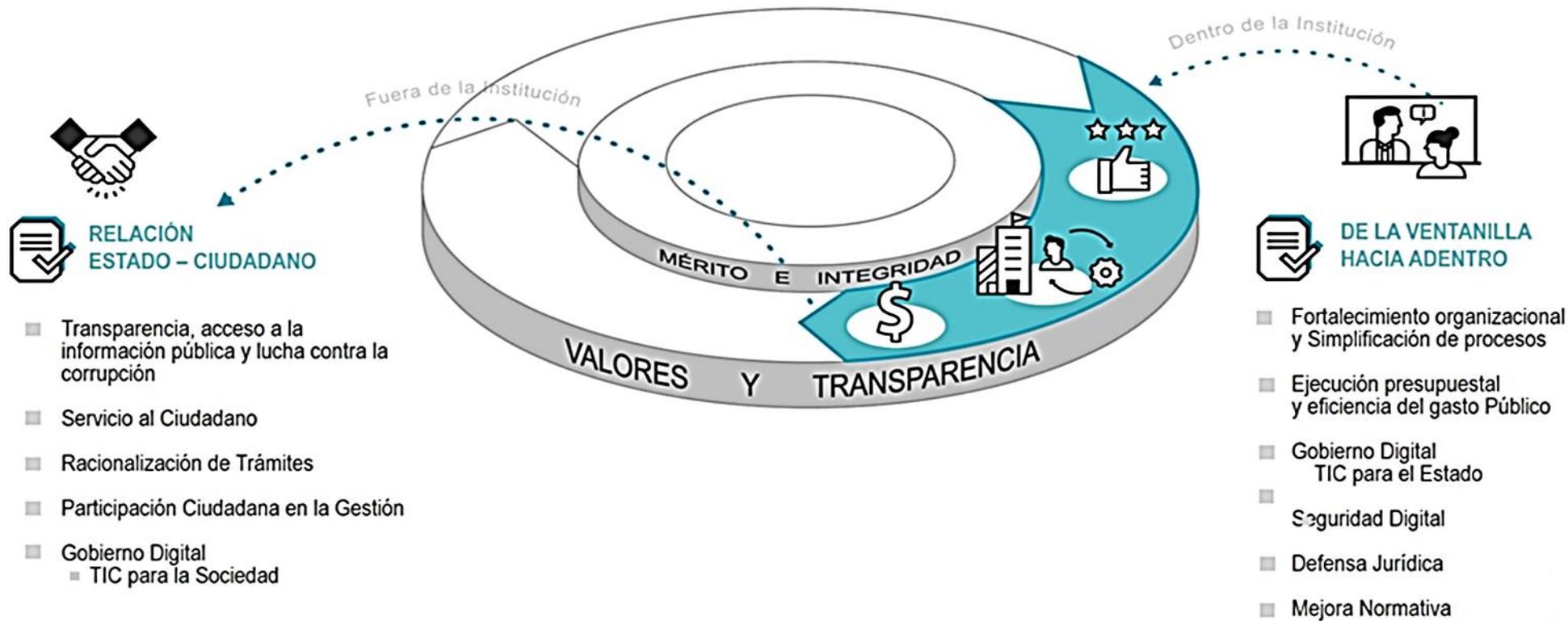
6. Calidad: Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia

7. Ajuste a necesidades y expectativas:

Las entidades entienden mis necesidades, situación económica y personal y diseñan canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas



DIMENSIÓN 3
Gestión con Valores para Resultados





Esquema de operación “de la ventanilla hacia adentro”



Desde esta primera perspectiva se revisarán las políticas y sus elementos que ha de tener en cuenta una entidad, para operar internamente. Para ello se abordarán las políticas de **Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos** y Gobierno digital



Relación Estado Ciudadano



RELACIÓN
ESTADO - CIUDADANO

- Racionalización de Trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio al Ciudadano
- Gobierno Digital

Fuera de la Institución

Desde esta segunda perspectiva de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. Para ello abordaremos las **políticas de servicio al ciudadano, racionalización de tramites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital.**



Marco Normativo y de Política

A continuación encontrará algunas normas, prácticas y herramientas más representativas de la relación estado ciudadano.

