

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



DEPARTAMENTO DE
RISARALDA

Política de Servicio al Ciudadano

Entidad	Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda – EDUR
Política	Política de Servicio al Ciudadano
Dimensión MIPG	Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado – Ciudadano)
Proceso(s) responsable(s)	Atención al Ciudadano / Direccionamiento Estratégico / Gestión Social
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Versión	1
Vigencia	A partir del acto administrativo de adopción, hasta su derogatoria.

1. Introducción

El servicio al ciudadano constituye un eje fundamental de la gestión pública moderna, orientado a garantizar el acceso efectivo a los derechos, la transparencia en la administración y la satisfacción de las necesidades de la comunidad. En el marco del Estado Social de Derecho, la atención debe ser oportuna, eficiente, respetuosa y centrada en el ciudadano como eje de la función administrativa.

La EDUR, encargada de estructurar, gestionar y ejecutar proyectos estratégicos de desarrollo urbano y rural en el departamento de Risaralda, reconoce que su legitimidad institucional se fortalece mediante una relación cercana, transparente y efectiva con la ciudadanía, las comunidades beneficiarias, las entidades territoriales y demás grupos de valor.

La Política de Servicio al Ciudadano se adopta como instrumento estratégico para fortalecer el MIPG, particularmente la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, y se articula con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), el Sistema de Control Interno y la gestión del riesgo institucional con el Programa de transparencia y ética pública, bajo principios de transparencia, oportunidad y responsabilidad.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Fortalecer la relación entre la EDUR y la ciudadanía mediante la implementación de mecanismos integrales de atención, información, participación y seguimiento, garantizando un servicio oportuno, transparente, accesible y de calidad, orientado a la satisfacción de los grupos de valor y al cumplimiento de los fines institucionales.

2.2. Objetivos específicos

- Garantizar la atención oportuna y eficaz de las PQRSD, conforme a los términos legales vigentes.

- Fortalecer los canales de atención presencial, telefónica y virtual, asegurando accesibilidad e inclusión.
- Integrar la gestión del servicio al ciudadano al sistema de planeación institucional y al MIPG y con el Programa de transparencia y ética pública
- Implementar mecanismos de medición de la satisfacción ciudadana y de mejora continua.
- Promover la participación ciudadana y el control social en la ejecución de proyectos territoriales.

3. Alcance

Aplica a todos los servidores públicos, contratistas y directivos de la EDUR, así como a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía. Comprende la atención presencial, telefónica y virtual, la gestión de correspondencia y ventanilla única, el trámite de PQRSD, la rendición de cuentas y las estrategias de participación comunitaria en proyectos.

Tiene carácter transversal y se integra a los procesos de direccionamiento estratégico, gestión social de proyectos, gestión contractual, gestión financiera, control interno y gestión del riesgo. Su incumplimiento podrá dar lugar a las actuaciones administrativas o disciplinarias correspondientes.

4. Marco normativo

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia (1991)	Arts. 1, 2, 23, 74, 209 y 270: Estado Social de Derecho, fines del Estado, derecho de petición, acceso a documentos públicos, principios de la función administrativa y participación en el control de la gestión pública.
Ley 1755 de 2015	Regula el ejercicio del derecho fundamental de petición y fija los términos de respuesta (peticiones, información y consultas).
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Establece las reglas de la actuación administrativa, el debido proceso y los principios de publicidad, transparencia y responsabilidad.
Ley 1712 de 2014	Desarrolla el derecho de acceso a la información pública y las obligaciones de transparencia activa y pasiva.
Ley 1474 de 2011	Crea el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), que incluye el componente de servicio al ciudadano y la gestión de PQRSD.
Ley 1757 de 2015	Regula los mecanismos de participación democrática y control social.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1581 de 2012	Establece las disposiciones para la protección de datos personales en la gestión de información ciudadana.
Decreto 1499 de 2017	Adopta el MIPG e incorpora la Política de Servicio al Ciudadano en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados.
Decreto 1083 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 648 de 2017	Fortalece el Sistema de Control Interno y la evaluación de los procesos de atención y respuesta ciudadana.

Lineamientos técnicos: la política se alinea, además, con las orientaciones del DAFP sobre servicio al ciudadano, la Guía de Lenguaje Claro para el Estado Colombiano, los lineamientos del FURAG y la estrategia de Gobierno Digital (MinTIC), y se articula con el Plan de Desarrollo Departamental y con los planes de desarrollo municipales donde la entidad ejecute proyectos.

5. Definiciones

Servicio al ciudadano: conjunto de estrategias, procesos y mecanismos orientados a garantizar atención oportuna y efectiva a los usuarios.

PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.

Grupo de valor: personas naturales o jurídicas que interactúan con la entidad o se ven impactadas por su gestión.

Enfoque diferencial: principio que reconoce las condiciones particulares de grupos poblacionales (edad, género, discapacidad, etnia, condición socioeconómica o territorial) para garantizar una atención inclusiva y equitativa.

Lenguaje claro: estrategia de comunicación que transmite la información de manera sencilla, comprensible y precisa, evitando tecnicismos innecesarios.

Trazabilidad: capacidad de hacer seguimiento completo al recorrido de una solicitud, desde su radicación hasta su respuesta final.

6. Declaración de política y lineamientos

6.1. Principios orientadores

La atención se rige por los principios de oportunidad (respuesta dentro de los términos legales y de fondo), transparencia (publicidad y acceso efectivo a la información), calidad (eficiencia, eficacia y mejora continua), respeto y dignidad (trato cordial, incluyente y libre de discriminación), accesibilidad (canales disponibles para todos los grupos de valor), responsabilidad, participación ciudadana, enfoque territorial y mejora continua.

6.2. Fortalecimiento de los canales de atención

- Optimización de la ventanilla única y actualización permanente del sitio web institucional.
- Habilitación de canales digitales y definición de protocolos y señalización para la atención presencial.

6.3. Gestión integral de PQRSD

- Registro sistemático, asignación oportuna al área competente y seguimiento a los tiempos de respuesta.
- Reporte estadístico periódico y análisis de causas de quejas reiterativas.

6.4. Participación ciudadana y control social

- Jornadas de socialización de proyectos y espacios de diálogo comunitario en los territorios intervenidos.
- Rendición pública de cuentas anual y articulación con veedurías ciudadanas.

6.5. Capacitación y cultura de servicio

- Formación en atención al ciudadano, lenguaje claro y fortalecimiento de competencias comunicativas.

6.6. Gestión de riesgos asociados

Tipo de riesgo	Descripción	Medidas de prevención y control
Incumplimiento legal	Respuestas fuera de término, incompletas o sin fondo jurídico en la atención de PQRSD.	Sistema de alertas de vencimiento, seguimiento semanal a pendientes y capacitación en derecho de petición.
Operativo	Pérdida de documentos, falta de registro o asignación incorrecta al área competente.	Ventanilla única, digitalización de documentos, protocolos de radicación y archivo y auditorías periódicas.
Reputacional	Trato inadecuado, información contradictoria o demoras en proyectos con impacto comunitario.	Protocolos de atención con enfoque de respeto, capacitación y medición periódica de satisfacción.
Transparencia	Información desactualizada o publicación incompleta de datos institucionales.	Actualización periódica de contenidos web y verificación del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
Tecnológico	Caídas del sistema de radicación o pérdida de información digital.	Copias de seguridad periódicas, soporte técnico permanente y protocolos de contingencia.

7. Roles y responsabilidades

ROL	RESPONSABILIDAD
Gerencia General	Lidera el direccionamiento estratégico de la política, asigna recursos y presenta resultados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
Oficina de Planeación	Articula la política con el MIPG y el PAAC, define indicadores e incorpora los riesgos en el mapa institucional.
Secretaría General / Atención al Ciudadano	Recibe, radica y distribuye las solicitudes, garantiza el cumplimiento de los términos y genera reportes estadísticos.
Oficina Jurídica	Garantiza la legalidad de las actuaciones y asesora en casos complejos o de alto impacto jurídico.
Oficina de Control Interno	Evalúa de manera independiente el cumplimiento de términos, la efectividad de los controles y la publicación de información.
Direcciones Técnicas y Misionales	Elaboran respuestas técnicas y oportunas y participan en las jornadas de socialización comunitaria con enfoque territorial.
Talento Humano	Fortalece las competencias de servicio mediante capacitación, inducción y reinducción.
Sistemas / Tecnología	Garantiza el funcionamiento de las plataformas de radicación, las copias de seguridad y la protección de datos.
Servidores públicos y contratistas	Brindan atención respetuosa y oportuna, responden dentro del término y reportan riesgos o fallas del proceso.

8. Articulación con el MIPG y con los planes institucionales

La política integra la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG y se articula con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el Sistema de Control Interno y el mapa institucional de riesgos. Sus actividades se incorporan al Plan de Acción anual conforme al Decreto 612 de 2018 y se publican en los canales oficiales de la entidad.

9. Seguimiento, indicadores y evaluación

El seguimiento se realiza bajo el enfoque de mejora continua, en articulación con el Sistema de Control Interno y el PAAC, mediante indicadores tales como:

- Porcentaje de PQRSD respondidas dentro del término legal.
- Tiempo promedio de respuesta (días hábiles).
- Nivel de satisfacción ciudadana (percepción positiva).
- Número de quejas reiterativas por proceso y de requerimientos trasladados por competencia.
- Reporte de avance en el FURAG.

La periodicidad es: seguimiento operativo mensual, informe consolidado semestral y evaluación integral anual, previa a la formulación del Plan de Acción institucional.

10. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1	DD/MM/AAAA	Versión inicial estandarizada	Equipo MIPG

11. Aprobación y publicación

Aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EDUR y publicada en los canales oficiales de la entidad conforme a la Ley 1712 de 2014. Será revisada al menos una vez al año, como ejercicio previo a la formulación de los planes de acción anuales.