

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un 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, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional en pro de la ciudadanía se formula esta la Política de Servicio al Ciudadano enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el fin de emprender acciones dirigidas a incrementar

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Colombia ha logrado sustantivos avances en la modernización de la Administración Pública; sin embargo, esta reforma necesita un impulso decidido en cuanto a los servicios y a la atención que se prestan a la ciudadanía. Por ello, el Gobierno de Nacional está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento del Estado dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano.

El gobierno Nacional, ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

El presente documento, establece la metodología o estructura que tendrá la política de Servicio al Ciudadano, para lo cual, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: marco legal; seguidamente se presentan el objetivo general y los objetivos específicos; posteriormente se realiza el desarrollo de la política, la cual está conformada por alcance, aplicabilidad, nivel de cumplimiento, estrategias a implementar, comunicación y evaluación y seguimiento; finalmente se presentaran conclusiones y recomendaciones.

JUSTIFICACIÓN

El propósito que tiene el **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO - FONDESER** en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, es emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público; es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Municipal y debe ser esta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Por lo anterior, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019

de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Se debe tener en cuenta que la mayor fortaleza de las entidades públicas son los ciudadanos, por los cuales se debe construir mayores niveles de equidad, respetando sus derechos, satisfacer sus necesidades y atender sus trámites y servicios que demande. Es fundamental que todos los servidores públicos entiendan que el ciudadano es el pilar y centro de la gestión.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2: los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 "por medio de la cual se reglamentan las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.
- Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Elaboró:
SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:
LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:
LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019

- Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar la política de Servicio al Ciudadano para emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar lineamientos dirigidos a elevar la eficiencia y transparencia de la Entidad, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano
- Diseñar estrategias que permitan la ejecución de la política.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En el **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO - FONDESER**, en su objetivo de prestar servicios de calidad a toda persona, usuario o entidad que lo requiera, orientara sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno mediante las estrategias “Ventanilla Hacia Adentro” y “Ventanilla Hacia Afuera”.

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

Conforme a lo anterior cada servidor o colaborador de la institución debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

ALCANCE

La política de Servicio al Ciudadano busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.

APLICABILIDAD

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores del **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO - FONDESER**, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos del fondo, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en este política, dando a conocer la aplicación e implementación de los aquí definido. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o la función pública.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Todas las personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad se espera que se adhieran en un 100% a la política. La política será objeto de evaluación aplicando

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión.

La Política de Servicio al Ciudadano del **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO - FONDESER** será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros. La política abarca clientes internos que son las dependencias que componen la estructura de la entidad.

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política las siguientes:

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- Contar con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La dependencia de Servicio al Ciudadano debe ser la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
- La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se debe incluir en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.
- En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se deben incluir temas relacionados con Servicio al Ciudadano.

Elaboró:
SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:
LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:
LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019

- La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- La entidad debe aplicar el procedimiento para las peticiones incompletas
- La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
- La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:
 - Visual
 - Auditiva
 - Cognitiva
 - Mental
 - Sordoceguera
 - Múltiple
 - Física o motora
- Incluir dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- Contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

- El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:
 - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
 - Permite adjuntar archivos y/o documentos
 - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
 - Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
 - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
 - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
 - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
 - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)
- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019

- Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano
- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
 - Localización física de sede central y sucursales o regionales
 - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales
 - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
 - Carta de trato digno
 - Listado de trámites y servicios
 - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
 - Correo electrónico de contacto de la Entidad
 - Noticias
 - Información relevante de la rendición de cuentas
 - Calendario de actividades"
- Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
 - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información"

El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población

Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención

Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana

Garantizar atención por lo menos durante 40 horas a la semana.

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio

Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.

Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.

Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso deprivacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.

Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.

Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.

Definir y publicar un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas

Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones

Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Actualizar su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.

Contar con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:

- El reconocimiento de un derecho fundamental
- Peticiones presentadas por menores de edad
- Peticiones presentadas por periodistas"

En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación

Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019

Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles"

Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano

Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano

Atender en jornada continua

Atender en horarios adicionales

Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.

COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía del **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO - FONDESER.**

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

EVALUACION Y SEGUIMIENTO

El seguimiento es un instrumento indispensable para la implementación adecuada de la política. Se trata de contar con la opción de supervisar el avance o, en su caso, los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	META	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Caracterización de Grupos de Valor	Caracterización de Grupos de Valor	Número de Grupos de valor caracterizados / Total de Grupos de valor existentes	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	Realizar informe periódico de PQRS	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	Realizar informe periódico de PQRS	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Diciembre
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Diciembre
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y	Implementar la Política de Transparencia, Participación y	Política de Transparencia, Participación y	Política de Transparencia, Participación y Servicio	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

en el Plan Estratégico Institucional.	Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	al Ciudadano implementada		
En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	Activar el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo operativo	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	Formular el Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario formulado	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	Dar respuesta a PQRS	Respuesta a PQRS	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	Garantizar atención accesible a toda la población	Atención accesible a toda la población	Espacios físicos incluyentes	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de	Garantizar atención accesible a toda la población	Atención accesible a toda la población	Espacios físicos incluyentes	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

indefensión y/o de debilidad manifiesta.					
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	Garantizar atención accesible a toda la población	Atención accesible a toda la población	Espacios físicos incluyentes	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registrar PQRS	PQRS	Base de datos de PQRS	Todas las dependencias	Diciembre
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la	Registrar PQRS	PQRS	Base de datos de PQRS	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:
SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:
LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:
LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019

recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)					
La entidad implementó sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros	Implementar un sistema de información.	Sistema de información.	Sistema de información implementado	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	Implementar un sistema de información.	Sistema de información.	Sistema de información implementado	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física,	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información					
El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	Publicar información de la Entidad en diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Información general de la Entidad publicada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Implementar diferentes canales de comunicación	Canales de comunicación	Canales de comunicación implementados	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	Documentar los protocolos de servicio al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano documentados	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	Garantizar la atención adecuada a la ciudadanía	Atención adecuada a la ciudadanía	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	Garantizar la atención adecuada a la ciudadanía	Atención adecuada a la ciudadanía	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al ciudadano programadas	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad pública y mantiene actualizada la carta de trato digno al	Formular el Manual de	Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario formulado	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Atención al Usuario				
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Formular la política de tratamiento de datos personales	Formular la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales formulada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	Socializar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales socializada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Implementar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales implementada	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	Socializar y evaluar el procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de recepción y seguimiento de PQRS socializado y evaluado	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	Socializar y evaluar el procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de recepción y seguimiento de PQRS socializado y evaluado	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Mantener el link de PQRS de la página web de la entidad	PQRS en la página web de la entidad	Link de PQRS en funcionamiento	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Evaluación del procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de Recepción y seguimiento de PQRS	Procedimiento de recepción y seguimiento de PQRS evaluado	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	Realizar informe periódico de PQRS	PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	Realizar informe periódico de PQRS	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	Diseñar encuestas de medición de satisfacción del usuario	Encuestas de medición de satisfacción del usuario	Encuestas diligenciadas	Todas las dependencias	Diciembre
Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	Capacitar al personal en temas de servicio al ciudadano	Capacitación en servicio al ciudadano	Número de capacitaciones realizadas en Servicio al Ciudadano / Total de capacitaciones programadas en Servicio al Ciudadano	Todas las dependencias	Diciembre
La entidad atiende en jornada continua	Garantizar la atención adecuada a la ciudadanía	Atención adecuada a la ciudadanía	Número de atenciones al ciudadano realizadas / Total de atenciones al	Todas las dependencias	Diciembre

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019

La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	Formular el Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario formulado	ciudadano programadas Todas las dependencias	Diciembre
---	---	-------------------------------	---	---	-----------



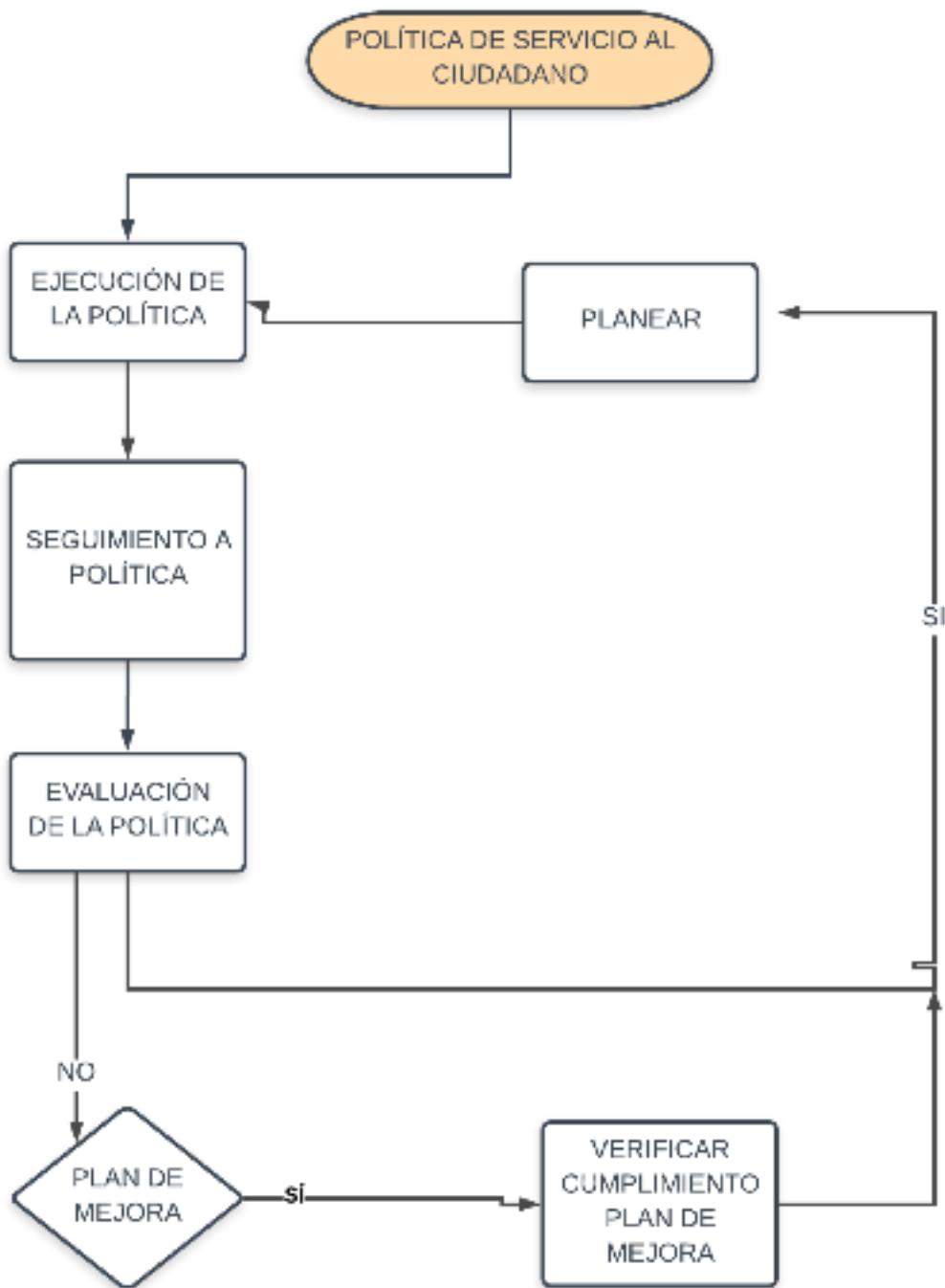
Fondeser

Alcaldía de El Retiro

Elaboró:
SANDY MILENA RAMIREZ SERNA
Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:
LORENA OSSA RAMIREZ
Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:
LORENA OSSA RAMIREZ .
Fecha: Noviembre de 2019



CONCLUSIONES

- La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.
- El desarrollo de las estrategias permiten a la entidad generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.
- El autodiagnóstico realizado a la política de Servicio al Ciudadano, evidencia que es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

RECOMENDACIONES

- Implementar la política de Servicio al ciudadano con el fin busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.
- Es necesario que todos los funcionarios del **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO - FONDESER** orienten sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.
- Se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar las estrategias de la política y hacer evaluación de su avance para determinar los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.

Elaboró:

SANDY MILENA RAMIREZ SERNA

Fecha: Noviembre de 2019

Revisó:

LORENA OSSA RAMIREZ

Fecha: Noviembre de 2019

Aprobó:

LORENA OSSA RAMIREZ .

Fecha: Noviembre de 2019