

**POLÍTICA INSTITUCIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO**

A SU
SERVICIO
Sumercé



**SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SECRETARÍA GENERAL**

**GOBERNACIÓN DE BOYACÁ
2021**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	5
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. MARCO NORMATIVO NACIONAL	6
3.1. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	9
3.2. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES	10
3.2.1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales	10
3.2.2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	11
3.2.3. Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	12
3.2.4. Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	13
3.2.5. Certidumbre y lenguaje claro	13
3.2.6. Cumplimiento y experiencia de servicio	14
3.3. EJES TRANSVERSALES	14
4. MARCO DE GESTION GOBERNACIÓN DE BOYACÁ	16
4.1. ALCANCE	16
4.2. HERRAMIENTAS	18
4.3. CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	19
4.4. CANALES DE ATENCIÓN	20
4.5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN	21
5. PROGRAMAS	23
5.1. A SU SERVICIO SUMERCÉ	24

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Boyacá, en su deber de fortalecer los servicios de atención para los ciudadanos del departamento, y brindar una atención de calidad, que resalte el valor de las personas y dignifique su condición de usuarios de nuestra institución, ha decidido adoptar e implementar la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, incluida en adelante (PSC) dentro del marco de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en adelante (MIPG). Esta iniciativa se da en cumplimiento a los mandatos legales establecidos a lo largo de la constitución de 1991, y de manera particular, en su artículo 2; el cual define como fin esencial del Estado “la prestación de un servicio a la comunidad que facilite la participación de todos en las decisiones que afectan la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

Por tal razón, esta Gobernación adopta la Política Nacional de servicio al ciudadano desarrollada en el documento CONPES 3785 de 2013, regulada y reglamentada desde de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida por el Programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC), que coordinan el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

El proceso de adopción e implementación de la política estará encabezado por la Subdirección de Atención al Ciudadano, adscrita a la Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos de la Secretaría General; esta dependencia será la encargada de orientar y dar líneas generales acerca de todos los procesos y procedimientos que involucren el primer nivel de interacción con el ciudadano. Lo anterior, con el objetivo de operar y supervisar la implementación de la Política en los procesos institucionales, trámites y servicios ofertados por la Entidad, así como lograr el cumplimiento de las expectativas, contribuyendo a mejorar la confianza y la satisfacción de los usuarios.

1. JUSTIFICACIÓN

El presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto conceptual general respecto a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y plantear las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación, en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

Se tomará como referencia (MIPG), el cual, invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión mediante la implementación de buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, mediante un mejoramiento continuo que garantice los derechos y logre satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La Gobernación de Boyacá adopta la Política Servicio al ciudadano estipulada como una de las políticas de gestión y desempeño que hacen parte de (MIPG), modelo adoptado por esta Entidad mediante decreto 318 del 29 de mayo de 2019, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos técnicos y legales existentes, que permitan a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos necesarios para definir su Política Institucional de Servicio al Ciudadano, mediante la consolidación de una línea base, establecida en el presente documento, siendo esta la hoja de ruta para planear y ejecutar los diferentes planes, programas, proyectos y estrategias de la gestión.

2. OBJETIVO GENERAL

Brindar un servicio público de calidad garantizando el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en la Gobernación de Boyacá; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos superando las barreras de accesibilidad.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar los arreglos institucionales necesarios para garantizar la gestión del servicio al ciudadano en todos los niveles directivos de la Gobernación de Boyacá
- Brindar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés Procesos y procedimientos eficaces y eficientes para responder a sus necesidades y cumplir sus expectativas.
- Garantizar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la cobertura institucional apropiada en los canales presenciales, telefónicos y virtuales para el uso de la oferta de trámites y servicios de la Gobernación de Boyacá.
- Fortalecer la gestión de servicio al ciudadano por medio de la sensibilización y cualificación de los Servidores Públicos de la Gobernación de Boyacá, en temas relacionados con atención al ciudadano.
- Ofrecer a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés información clara y oportuna sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que la Gobernación de Boyacá gestiona sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes

3. MARCO NORMATIVO NACIONAL

Servicio al Ciudadano	Constitución Política de Colombia 1991	Art. 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.
	Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"	Art 54	Deber de informar periódicamente la gestión de PQRS a la alta dirección.
	Acuerdo 060 de 2001 Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades Públicas y las privadas que cumplen funciones Públicas	Art. 1	Lineamientos y procedimientos para el cumplimiento de los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

	Decreto 2623 de 2009 Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Art. 1	El SNSC es 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.
	Ley 1437 de 2011 CPACA	Art. 5, 6, 7, 8 y 9	5. Derechos de las personas ante las autoridades; 6. Deberes de las personas; 7. Deberes de las autoridades en la atención al Público; 8. Deber de información al Público y; 9 Prohibiciones.
	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades Públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades Públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

	Decreto 1166 de 2016 Derecho de petición verbal	Artículo 2.2.3.12.1.	Regulación del derecho de petición verbal.
	Acuerdo 04 de 2018 Por la cual se crea el Comité Técnico de la Relación Estado Ciudadano	Artículo 7º	Secretaría General o quien haga sus veces, asumirán la coordinación de las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano.
	Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario	Artículo 38 y 39	<p>Art. 38 Deberes de todo servidor PÚBLICO. (...) Numeral 35: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.</p> <p>Art. 39 Prohibiciones a todo servidor PÚBLICO. (...) Numeral 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento</p>

3.1. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política Nacional de Servicio al Ciudadano tiene como estructura las líneas de trabajo que se enmarcan en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013.

Ilustración 1: Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013



Con esta propuesta se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como

la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. Igualmente, se materializan los planteamientos del Decreto 2482 de 2012, especialmente los relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa. El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:

- Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.
- Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

3.2. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

3.2.1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales

La Gobernación de Boyacá formulará acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos. Para esto se desarrollarán las siguientes acciones:

- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.

- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora

3.2.2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos

Atendiendo los lineamientos de política Pública en racionalización de trámites dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Gobernación de Boyacá implementará mecanismos de simplificación de trámites que permitan dar celeridad en los procesos de atención y notificación a los ciudadanos usuarios de la oferta de trámites y servicios de la Gobernación de Boyacá mediante las siguientes acciones prioritarias:

- identificación de trámites y procesos internos que tengan el potencial de ser ejecutados a través de plataformas virtuales y/o de ventanillas únicas, disminuyendo tiempos de respuesta y aumentando capacidades institucionales.
- Desarrollar acciones que faciliten la definición y promoción del portafolio de servicios de la entidad.
- Adelantar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar las necesidades, expectativas, intereses y percepciones del ciudadano para gestionar una atención adecuada y oportuna.
- Disponer en lugares visibles información actualizada sobre derechos y deberes de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Describir los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, y los tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

- Disponer de la infraestructura física necesaria para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores y/o cualquier condición de vulnerabilidad.
- Hacer uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar los mecanismos de intercambio de información entre entidades Públicas y de éstas desde y hacia los ciudadanos, en el marco de la prestación de trámites y servicios.

3.2.3. Servidores PÚBLICOS comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios

La Gobernación de Boyacá respondiendo a sus compromisos en materia de capacitación y sensibilización, avanzará en el fortalecimiento de la gestión a través de un esquema de capacitación virtual y presencial en las temáticas de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano, con la perspectiva de que el mismo sea obligatorio para los cargos y niveles que defina la alta dirección. Para este fin adelantará las siguientes acciones:

- Construcción de un Plan de Capacitación con énfasis en competencias de servicio al ciudadano y definición de metodologías e instrumentos de formación.
- Definición de esquemas de selección, capacitación y evaluación de servidores Públicos con enfoque de servicio al ciudadano.
- Adelantar acciones de incentivos, reconocimiento y estímulos que permitan la sinergia de los servidores de la Gobernación en materia de servicio al ciudadano

3.2.4. Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso

Para la realización de este objetivo, la Gobernación de Boyacá orientará acciones tendientes a planear, ajustar y optimizar su oferta de canales para garantizar el acceso a la información a todos los ciudadanos independientemente de su condición. Se priorizarán las siguientes acciones:

- Mejorar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos acceden a la información sobre la oferta de servicios de la Entidad implementando estrategias como canales itinerantes, ferias de servicio y plataformas virtuales.
- Promover ejercicios de diagnóstico y evaluación sobre utilización de canales de atención de manera que se identifiquen problemáticas y realidades comunes que se puedan solucionar a través del intercambio de conocimiento, tecnología y capacidades conjuntas.
- La formulación de esquemas, modelos y el diseño de mecanismos que favorezcan la atención al ciudadano, diferenciados según la cantidad de población atendida, y considerando distintas alternativas de financiación y gestión, de manera que sea posible garantizar la sostenibilidad y la expansión futura de la estrategia.

3.2.5. Certidumbre y lenguaje claro

La Gobernación, atendiendo a la necesidad de que los ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma. Priorizará las siguientes acciones:

- Adoptar la estrategia de lenguaje claro diseñado por el DNP con el fin de simplificar la forma y los mecanismos de interacción y comunicación con los que la Gobernación se comunica con sus grupos de valor.

- Capacitar y cualificar a los servidores de la Gobernación de Boyacá en los lineamiento y herramientas de lenguaje claro.
- Implementar laboratorios de simplicidad para la traducir a lenguaje claro los documentos de alta demanda ciudadano.

3.2.6. Cumplimiento y experiencia de servicio

La Gobernación de Boyacá adoptará e implementará criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos mediante las siguientes acciones:

- Desarrollo de la caracterización de usuarios de la Gobernación de Boyacá con objetivo de identificar las necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Gobernación de Boyacá.
- Implementar protocolos y metodologías que permitan mejorar la interacción con el ciudadano.
- Levantamiento y encuesta de validación de las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.
- Adoptar mecanismos de monitoreo, seguimiento y evaluación a los resultados de la implementación de esta política a través de herramientas de medición de impacto y la formulación del Índice de Servicio al Ciudadano.

3.3. EJES TRANSVERSALES

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de cada una de estas estrategias se generan unos escenarios de interacción cuyas dinámicas presenta características similares como:

- **Posibilidad de un dialogo directo con el ciudadano:** La participación ciudadana y el servicio al ciudadano implica en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de los diferentes actividades y canales existentes para ello.
- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y el servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.
- **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.
- **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho a la petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporte, construye.
- **Trato humano y digno hacia el ciudadano:** El desarrollo de ambas políticas exigen de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.
- **Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano requieren de concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar y decidir.

- **Apropiación y generación de confianza:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano deben generar como resultado de su implementación, CONFIANZA. Confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.

4. MARCO DE GESTION GOBERNACIÓN DE BOYACÁ

4.1 ALCANCE

Mediante Decreto 318 del 29 de mayo de 2019 la Gobernación de Boyacá, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) dentro del cual se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano que hace parte de la dimensión operativa del modelo, identificada como Gestión con Valores para Resultados, establece el marco de los valores del servicio PÚBLICO y la integridad institucional, el cual está compuesto además de esta política, por otras que le permiten a esta entidad realizar las actividades que la lleven a alcanzar las metas, objetivos o resultados propuestos en el direccionamiento estratégico, en la planeación institucional y a su vez materializar las decisiones tomadas en esta misma instancia.

MIPG en esencia está orientado a los resultados, por lo que, para alcanzarlos, es necesario que las entidades PÚBLICAS conozcan los derechos, las necesidades y los problemas de los beneficiarios, ciudadanos y grupos de interés, con el objetivo de orientar sus actividades en ese sentido y logren así la satisfacción de estos.

Los resultados y el impacto esperado, solo se lograrán si el ciudadano es el referente principal en la gestión de las entidades, siendo este el inicio y el fin último de la gestión PÚBLICA de estas. En este sentido, la Política de Servicio al Ciudadano busca facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asisten, a través de los servicios que ofrece la Entidad en todas sus sedes y mediante todos los canales que se dispongan en la organización para este fin.

La PSC en MIPG cuenta con unas categorías en las cuales se enmarcan los requisitos de esta, actualmente las acciones correspondientes a cada categoría se encuentran dispuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad y dentro de estas se encuentran:

- Caracterización usuarios y medición de percepción.
- Formalidad de la dependencia o área.
- Procesos.
- Atención incluyente y accesibilidad.
- Sistemas de información.
- Publicación de información.
- Canales de atención.
- Protección de datos personales.
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)
- Gestión del talento humano.
- Control.
- Buenas prácticas

La Gobernación de Boyacá ha atendido a los desafíos y retos en materia servicio al ciudadano, a través de distintas estrategias entre las cuales se destacan el fortalecimiento a la gestión institucional, pilar que ha permitido la creación de la Subdirección de Atención al Ciudadano, dependencia que actualmente atiende todo lo concerniente a la materia, en cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos existentes desde el nivel nacional.

En esta medida la Subdirección se encamina a establecer los lineamientos técnicos que orienten a las diferentes sectoriales en el desarrollo de sus compromisos en atención a los ciudadanos, esto es, definir las actividades, los objetivos, alcances, las metodologías de implementación, los resultados y el uso de los resultados obtenidos, en aras de contribuir al mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Como parte de su diligencia, la Gobernación de Boyacá ha establecido criterios y estrategias que enmarcan la política institucional de atención al ciudadano y

que por medio del presente documento ratifican el compromiso institucional para la implementación, ejecución y evaluación de acciones que fortalezcan los procesos institucionales y contribuyan al compromiso misional de servir a la comunidad.

4.2. HERRAMIENTAS

Para fortalecer y desarrollar de manera óptima los servicios de atención al ciudadano la Entidad, en cabeza de la Subdirección de atención al ciudadano ha construido e implementando herramientas para consolidar la estructura de servicio al interior de la entidad, y del mismo modo, dar pautas a los funcionarios para responder a las necesidades de servicio. Como parte de esta caja de herramientas se encuentran:

- **Protocolos de atención al ciudadano:** Este documento establece los lineamientos establecidos por la Entidad para orientar la atención en los diferentes canales con el fin de mejorar la relación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con la Entidad.
- **Plan anticorrupción y de atención al ciudadano:** Este documento contiene las actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad planteadas para cada una de las estrategias propuestas en esta política. Debe ser construido y evaluado anualmente de acuerdo al autodiagnóstico institucional.
- **Mesa técnica de Servicio al Ciudadano:** Su objetivo es fortalecer las capacidades institucionales, técnicas, operativas, para mejorar los procesos y procedimientos e impactar positivamente en el acceso de los ciudadanos al hacer uso de la oferta de trámites y servicios oportunamente y con calidad según los requerimientos de la comunidad.
- **Carta de trato digno:** Representa el compromiso institucional de garantizar los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, así como vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, en aras a brindar a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de todos canales de atención.

4.3. CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO:

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales la Gobernación de Boyacá tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

Momento	Objetivo	Relevancia
Contacto	El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales (presencial, móvil, telefónico, virtual), ó viceversa.	Identificar elementos de enfoque diferencial
Identificación	Corresponde al momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del funcionario como del ciudadano.	Capturar datos de contacto del ciudadano para formalizar la atención. Igualmente, esta información permite también realizar ejercicios de caracterización (sexo, edad, nivel educativo, preferencias, etc.).
Petición	Momento exclusivo para la manifestación de la Petición (solicitud, queja, reclamo, denuncia, etc.).	Analizar la petición para garantizar una respuesta oportuna y de fondo.

Respuesta	Es necesario aplicar los protocolos de atención y emitir respuesta según las orientaciones de los programas misionales, así evitar trasladar al ciudadano con otro funcionario o canal.	Explicar al ciudadano de principio a fin la ruta (paso a paso) de su petición, requiere de una actualización permanente de los servidores de la Gobernación sobre la información institucional.
Aclaraciones	Frente a la petición revisar los elementos particulares del caso superando así el nivel informativo de la atención.	Consultar bases de datos, revisión y aclaración de requisitos, elevar solicitud, etc. para garantizar una respuesta con calidad.
Satisfacción	Momento en que finaliza la atención y el ciudadano expresa que la información recibida orienta y satisface su petición.	Garantizar que el ciudadano se lleva la mejor información alrededor de la petición que lo condujo a buscar atención de la entidad.

4.4. CANALES DE ATENCIÓN

La Gobernación de Boyacá dispone de los canales de atención para que los ciudadanos accedan a los trámites, servicios, y/o información de la Entidad, siendo los más utilizados por la ciudadanía: presencial, telefónico, de correspondencia y página web.

Canales presenciales:

- Ventanilla única de Atención al Ciudadano, Calle 20 No. 9 - 90 Casa de la Torre, Tunja - Boyacá (Primer Piso).
- Ventanilla única de Atención al Ciudadano, Secretaría de Salud: Carrera 12 No. 21 – 100.
- Ventanilla única de Atención al Ciudadano, Secretaría de Educación: Carrera 10 No. 18-6.

- Buzón de sugerencias, Calle 20 No. 9-90 Casa de la Torre, Tunja – Boyacá (Primer Piso).

Canales telefónicos:

- Gobernación de Boyacá conmutador (57+ 8) 7420150 – 7420222.
- Línea Gratuita 018000918737.
- Secretaría de Salud (57+8) 7420111.
- Secretaría de Educación (57+8) 7420200.
- PBX: 7420150-7420222.

Canal virtual:

- Página web: <http://www.boyaca.gov.co>

4.5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

Para el cumplimiento de las funciones encargadas a esta dependencia, y en correspondencia a los lineamientos de la Política Pública Nacional de Servicio al Ciudadano. **La Subdirección de Atención al Ciudadano** tendrá como pilares de su trabajo los siguientes principios:

Principio	Definición
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 esos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos
Efectividad	Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

Calidad	Los asuntos tratados por las entidades Públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia
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
Transparencia.	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos
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
Consistencia	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores Públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
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
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

5. PROGRAMAS

Con el fin de incrementar la confianza en el territorio y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública, la Gobernación implementará actividades, programas y proyectos que permitan mejorar el relacionamiento Estado-Ciudadano a través de las estrategias planteadas en el presente documento.

La gestión de atención al ciudadano en la Entidad se ha desarrollado con el acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) quienes en el año 2018 culminaron la fase de acompañamiento en Diagnóstico, abriendo paso a fase de planeación y construcción de planes de acción correspondientes, según el ciclo de intervención del (PNSC).

Una vez realizado el correspondiente ejercicio de autodiagnóstico, se llevó a cabo la construcción de los diferentes planes de acción, entre ellos el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual debe estableció, para el componente de atención al ciudadano, las acciones concretas agrupadas en los siguientes subcomponentes: Certidumbre, Cobertura, Cumplimiento de expectativas, Procesos y procedimientos, y servidores Públicos; lo anterior de acuerdo a las necesidades específicas y los resultados del ejercicio de diagnóstico. Así mismo, se establecieron los tiempos y mecanismos de seguimiento para garantizar la implementación de las acciones. El plan debe ser actualizado anualmente de acuerdo a los avances reportados y las nuevas necesidades encontradas.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las encuestas de percepción en cuanto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información como insumos para nutrir los diferentes planes y programas construidos para fortalecer la gestión de atención al ciudadano en la Entidad.

En el marco del plan de desarrollo departamental *creemos en Boyacá tierra de paz y libertad 2016-2019* se adoptó el programa “A su servicio sumercé” detallado a continuación.

5.1. A SU SERVICIO SUMERCÉ

Subprograma 91.3 ¡A Su Servicio Sumercé! -

Fortaleceremos las capacidades institucionales y territoriales del departamento, posicionando al ciudadano como el referente principal de la gestión. para ello se pone en marcha políticas de innovación para la atención al ciudadano mediante arreglos institucionales, certidumbre en el servicio, procesos y procedimientos óptimos, fortalecimiento de habilidades a servidores públicos y cobertura de los servicios; en aras de mejorar la relación entre los entes territoriales y los ciudadanos.

Objetivo: Establecer estrategias que permitan una atención amable e incluyente al ciudadano.

INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META CUATRIENIO
Herramientas digitales de accesibilidad universal implementadas.	Número	2	5 (3 Nuevos)
Estrategias por una cultura institucional de servicio al ciudadano ejecutadas.	Número	0	8
Municipios fortalecidos en la política de atención al ciudadano.	Número	0	123