

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 1 de 24

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER

POLÍTICA ATENCION AL CIUDADANO

**Pamplona
Norte de Santander
2023**

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
	FORMATO	Versión: 02
Fecha: 07/07/2022		
		Página: 2 de 24

POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**DR. JOSÉ JAVIER BUSTOS CORTÉS
RECTOR**

**GLORIA YUBID CORONADO SEPULVEDA
SECRETARIA GENERAL**

**Pamplona
Norte de Santander
2023**

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 3 de 24

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DEFINICIONES.....	5
2. JUSTIFICACIÓN	8
3. POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
4. OBJETIVOS	9
4.1. OBJETIVO GENERAL	9
4.2. OBJETIVO (S) ESPECÍFICO (S)	9
5. MARCO LEGAL	10
6. ALCANCE	12
7. RESPONSABILIDADES	13
8. ETAPAS DE LA POLÍTICA	13
9. INDICADORES	21
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	22
11. PRESUPUESTO	24
12. IMPLEMENTACION.....	24
13. RESPONSABLE	24

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 4 de 24

INTRODUCCIÓN

La Dimensión de Gestión con valores para el resultado establecida en el Modelo de Integrado de Planeación y Gestión MIPG, permite a las Instituciones 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, se establece que se conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, se trabaje entorno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanente.

Se adopta un enfoque abierto en la Institución la cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante un dialogo directo, donde garantiza el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios, se adopta mecanismos de comunicación con las partes interesadas o grupos de valor a través de los diferentes medios que ofrece la Institución, con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso a la información y procesos institucionales.

En este sentido, y consciente del propósito de atender de manera productiva y eficiente los requerimientos de los ciudadanos o grupos de valor, el ISER, ha diseñado una política de atención al ciudadano transversal, con el fin de sentar las bases de manejo del proceso y garantizar un acceso efectivo a la prestación de servicios de atención a la ciudadanía en la institución. Así pues, satisfacer las necesidades de los grupos de valor que requieran orientación de los servicios que ofrece la entidad o ejercicio de los derechos ciudadanos, y del mismo modo recibir sugerencias respecto a la mejora de la atención.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 5 de 24

1. DEFINICIONES

Actitud: disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

Accesibilidad. Grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.

Aceptabilidad. Cualidad de dar satisfacción suficiente para cumplimentar una demanda o un requisito.

Aptitud: característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de una persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

Atención al ciudadano: disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.

Atención Diferencial: ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidez: entorno propicio donde una persona o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de felicidad.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 6 de 24

integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canales de servicio: medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD ante la Entidad.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal mensaje de texto SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

Ciclo de Servicio: inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

Código de Integridad: guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

Competencia laboral: capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Comunicación Externa. Se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a conectar la institución con aquellos grupos de interés que, si bien no pertenecen a ella, algún interés común las conecta. Este tipo de comunicación busca

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 7 de 24

gestionar la imagen de la institución, la relación con su entorno y la interacción con sus grupos de valor.

CHAT: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

Denuncia: acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

Eficacia: Se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Información pública reservada: es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.

Oferta: combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

Oportunidad: atención de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio.

Petición: solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la Ley.

Protocolo de atención: documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico. Se define como la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención.

PQRSF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Queja: manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

Reclamo: manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 8 de 24

Redes Sociales: Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real

Servicio al Ciudadano: conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Valores: Corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.

2. JUSTIFICACIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, por tal razón y en cumplimiento de las dimensiones y políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Mipg, la implementación de la política de atención al ciudadano trasciende en la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cumplimiento implica que la Institución debe orientar su gestión a la generación de valor público y garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y los grupos de valor.

3. POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, se compromete a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos a través de los diferentes mecanismos de servicios de la entidad, canales de atención y los protocolos de atención y servicio al ciudadano para garantizar una interacción directa y amable con la ciudadanía.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia y transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 9 de 24

- **Información completa y clara.** Garantizar a los grupos de valor la información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en el que se gestionará su trámite o requerimiento.
- **Igualdad.** Dar el mismo trato a todos los ciudadanos que requieren el acceso a la información y a sus derechos.
- **Moralidad.** Actuar con rectitud lealtad y honestidad frente a los derechos de los ciudadanos
- **Economía.** Optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos procurando un alto nivel de calidad
- **Celeridad.** Impulsar oficiosamente los procesos e incentivar el uso de la tecnologías de la información y la comunicación a efecto de que los procedimientos se adelante con diligencia, y dentro de los términos legales
- **Imparcialidad.** Respetar los derechos de todas las personal sin tener en consideración factores de afecto.
- **Eficiencia.** Establecer los recursos necesarios para garantizar los derechos de los grupos de valor y/o ciudadanos
- **Transparencia.** Acceso a la información, los servicios y participación de los grupos de valor a través de la participación ciudadana, rendición de cuentas y visibilización de la información.
- **Calidad.** Satisfacer las necesidades de los grupos de valor en cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin.
 - **Oportunidad.** Brindar el servicio o respuesta al ciudadano en los términos establecidos por la normatividad vigente aplicable y en el momento requerido

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

La política de atención al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, un dialogo directo que armonice la relación ciudadano, mediante los servicios y canales de atención dispuestos por el Instituto Superior de Educación Rural ISER para tal fin, aplicando los lineamientos expedidos por el Gobierno Nacional, siendo transversal a nuestros procesos.

4.2. OBJETIVO (S) ESPECÍFICO (S)

- Servir a la comunidad en una atención oportuna y con la calidad de requerimientos de los ciudadanos, garantizando el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural ISER Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 10 de 24

- Integrar las áreas de intervención principal de ventanilla hacia dentro y la ventanilla hacia fuera, incorporando en cada una de ellas líneas de trabajo para fortalecer el interior de la Institución, mejorando la efectividad la colaboración y eficiencia para los requerimientos de los ciudadanos.
- Articular con las políticas de gestión y desempeño Institucional, que faciliten la relación Estado y ciudadano en los diferentes momentos de interacción.
- Promover la implementación y apropiación de la política en todos los niveles de la planta global de nuestra Institución, que permita conocer, contemplar y fortalecer la atención al ciudadano.
- Disponer de la infraestructura necesaria para atender a los ciudadanos o grupos de valor (oficina, adecuación de sitios especiales)
- Garantizar el acceso a los Ciudadanos, en condiciones de igualdad que tienen derecho de manera clara, oportuna, eficaz, exacta, y con calidad a través de los diferentes mecanismos establecidos por la institución
- Formular e Implementar los protocolos de atención y servicio al ciudadano
- Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano y la carta del Trato digno al ciudadano.
- Medir la satisfacción y servicio al ciudadano con el fin de establecer acciones de mejora.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones especiales de protección constitucional.
- Garantizar al ciudadano obtenga una información clara, completa, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar, en que se atenderá y se gestionara el trámite del ciudadano.
- Fortalecer las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos.
- Realizar revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas.

5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: Artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural ISER Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 11 de 24

- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1474 de 2011, “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1145 de 2007, “Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1275 de 2009, “Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 982 de 2005, “por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 1499 de 2017, “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 2364 de 2012, “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 12 de 24

- Decreto 2623 del 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 1538 de 2005, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 2150 de 1995, “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas”.
- CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Que, en la NTC 6047. “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”
- Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,” Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
- Acuerdo 013 del 05 de junio de 2018 del Consejo Directivo del Instituto Superior de Educación rural ISER, “Por el cual se actualiza el Reglamento para la Tramitación Interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”

6. ALCANCE

La Política es transversal a todos los procesos que forman parte de la Institución como una labor integral que requiere: La articulación entre las dependencias, el compromiso de la alta dirección y la designación de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos o grupos de valor.

Ambito de Aplicación. La presente política debe ser aplicada por todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del Instituto Superior de Educación Rural ISER que contribuyen a la ejecución de la misión visión y principios Institucionales incluidos dentro del Proyecto Educativo Institucional.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 13 de 24

7. RESPONSABILIDADES

- **El Responsable de la implementación política de Atención al Ciudadano** como sujeto obligado es el Representante legal del Instituto Superior de Educación Rural ISER a través de las dependencias, encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor.
- El responsable de coordinar la implementación de la política es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las políticas de Gestión y desempeño Institucional, particularmente con las políticas de la relación Estado-Ciudadano:
 - 1). Transparencia y acceso al a información
 - 2). Racionalización de trámites
 - 3). Rendición de cuentas
 - 4). Participación ciudadana en la gestión
- El liderazgo de la implementación de la política al interior del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tenga a cargo la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado-Ciudadano, asignado por el Representante Legal.
- La gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política de Atención al ciudadano requerirá de todas las áreas misionales y de apoyo del ISER.

8. ETAPAS DE LA POLÍTICA

8.1 Planeación:

El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, en la formulación del Plan de Acción Anual y el Plan Anticorrupción debe formular las acciones que permitan avanzar en la implementación de la política de Atención al Ciudadano. Asimismo, debe establecer Plan de acción anual que permita definir los recursos físicos, de talento humano y técnicos necesarios para su implementación y mantenimiento, así como también, indicadores para el seguimiento a la misma. Dicha planeación debe estar concertada al interior de la Institución, identificando responsables y su aprobación será por la alta dirección a través del comité de Gestión y Desempeño Institucional.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 14 de 24

8.2 Implementación

8.2.1 Desde el Proceso de Gestión de Talento Humano:

Principales lineamientos para la implementación de la Política de Atención del Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del Mipg:

En el Manual de Funciones y Competencias de los servidores públicos de la Institución, se deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía y busquen mejorar el bienestar de los ciudadanos

Cualquier servidor público que ingrese a la Institución debe cumplir con las competencias comportamentales comunes y siguiendo el enfoque transversal de la política de atención al ciudadano y la necesidad de garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con la institución.

1. Los servidores públicos que se encuentren en el Primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben:
 - Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
 - Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la Institución, en especial, sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios, y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de ISER, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver el mayor número de inquietudes
 - Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios pueden generar discriminación a grupo poblacional.

2. Los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos)
 - Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos establecidos en la Guía G-GD-04 Gestión y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
 - Los servidores públicos que elaboran las respuestas a los ciudadanos deben implementar estrategias de Lenguaje Claro.

3. Acciones transversales:
 - Establecer en el Plan de Capacitación Institucional anual:
 - Capacitaciones recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano;
 - Capacitación de habilidades blandas y Lenguaje Claro

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 15 de 24

- Capacitación técnicas: Atención al cliente, conocimiento de la institución, sus procesos y herramientas
 - Formular en el programa de inducción y reinducción módulos o contenidos sobre la política de atención al ciudadano
 - Establecer lineamientos en el proceso de vinculación y cualificación a servidores que permitan el desarrollo de la política de atención al ciudadano

8.2.2 Desde la Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro

El instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona establecerá los siguientes canales para la atención de los ciudadanos o grupos de valor de acuerdo a sus necesidades y expectativas:

- **Canal Presencial.** Este es un canal en el que ciudadanos, servidores y/o grupos de valor interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

El ISER contará con una oficina de atención al ciudadano o grupos de valor quien se encargará de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con asuntos de su competencia.

- **Atención preferencial.** Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos o grupos de valor en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:
 - Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez ingresen al instituto y lugar de espera, el servidor público, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
 - La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás ciudadanos o grupos de valor, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que digan, se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
 - La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema), debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Canal Telefónico.** Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 16 de 24

- **Canal Escrito.** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.
- **Canal Virtual.** Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual de Asesoría.
- **Redes Sociales.** La atención de solicitudes por canales virtuales por medio de las redes sociales, en el ISER se realiza a través de la oficina de Comunicación y Prensa, la recepción se hace desde Messenger de Facebook y desde allí se direccionan los requerimientos de los ciudadanos y/o grupos de valor.
- **Módulo PQRSF.** A través del link PQRSF ubicado en la página web institucional, los ciudadanos o grupos de valor pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, de acuerdo a la Guía G-GD-004 Gestión y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSF, establecido para tal fin y la normatividad aplicable legal vigente.

El ISER debe incluir en el Plan de Capacitación Anual capacitaciones sobre comunicación asertiva y lengua clara para lograr mayor impacto en las acciones:

1. Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos del Instituto
2. Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos en lenguaje claro
3. Priorización de documentos e insumos institucionales para traducir a lenguaje claro
4. Acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información sobre el quehacer de la Institución.
5. Implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respuesta adecuadas a las peticiones ciudadanas

8.2.3 La integridad pública

El ISER articulará la Política de atención del ciudadano con los lineamientos y compromisos de la Política de Integridad que permita fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio al ciudadano que permitan contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.

Los principales lineamientos de la Integridad pública deben ser considerados de manera transversal:

- Promover y apropiar el código de Integridad . Valores del Servicio público en los lineamientos y componentes de la política de atención al ciudadano.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 17 de 24

- Formar y capacitar sobre integridad pública a los servidores públicos y grupos de valor del Instituto
- Robustecer y garantizar el control social y la denuncia a través de los diferentes canales
- Fortalecer la gestión de conflictos de interés
- Formular la carta del trato digno al ciudadano en donde se establezcan los derechos y los deberes de los ciudadanos así como los deberes del ISER ante los ciudadanos y/o grupos de valor.
- Identificar los riesgos de corrupción a través del mapa de riesgos y oportunidades institucional


8.2.4 Gestión de Valores para resultados

Establece dos ejes: Ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.

Ventanilla hacia adentro: Se deben contar con los siguientes lineamientos:

- Designar por la alta dirección del Instituto la oficina que se encargará de liderar la política de atención al ciudadano
- Revisar y actualizar el manual de Atención al ciudadano, divulgarlo y socializarlo a todos los grupos de valor del Instituto
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones adecuados y suficientes para la interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales
- Garantizar los diferentes canales de atención que permitan la accesibilidad de los ciudadanos y/o grupos de valor
- Implementar y cumplir las disposiciones aplicables al Instituto a través de la norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC-6047 de 2013
- Celebrar convenios con entidades que presten asistencia técnica y asesoría de las personas con discapacidad visual y auditiva en el país y para la formulación de planes, programas y proyectos para el desarrollo integral de la población con discapacidad.

Ventanilla hacia afuera: El ISER debe establecer las siguientes directrices:

 Acceso a la información:

- La información que se presenta a los ciudadanos debe ser homogénea, sin importar el canal a través de la cual se presente.

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 18 de 24

- Garantizar la actualización permanente y disponible de la información que está a disposición de los ciudadanos relacionada con los trámites, requisitos, pasos y pagos.
- La institución garantizará la accesibilidad de los canales de atención y los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en cuenta sus consideraciones especiales
- Reconocer los grupos poblacionales específicos que requieran traducción de información en lenguas nativas.
- A través de la guía G-GD-004 Gestión y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, el ISER fortalece las peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento con el fin de cumplir con los términos y la calidad requerida

Simplificación de trámites:

El Instituto Superior de Educación Rural ISER a través de la articulación de la Política de Atención al Ciudadano con la Política de racionalización de trámites formulará los lineamientos de la simplificación de los trámites en los siguientes aspectos:

- Identificación y mejora del portafolio de Oferta Institucional como elemento importante para el relacionamiento con los ciudadanos, pues a través de esta se definen los bienes y servicios que el ISER entrega en cumplimiento de su objeto misional. Asimismo, debe incluir todos los trámites y otros procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos para acceder a sus derechos y obligaciones.
- Registrar los trámites respectivos de la Institución en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- Dar cumplimiento al principio de Reserva Legal sobre los cobros que se hace a los ciudadanos y grupos de valor
- Revisar periódicamente la oferta institucional para adoptar medidas para su simplificación
- Los tramites deber ser sencillos para los ciudadanos, tienen en cuenta la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor
- La información que se presenta sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites deben estar en un lenguaje claro.
- Facilitar el control social y vigilancia ciudadana a los trámites

De igual manera, el Instituto establecerá los lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas a través de la formulación de dichas políticas las cuales se articularán con la política de atención al ciudadano, para lo cual la institución debe:

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 19 de 24

- Reconocer el servicio al ciudadano a través de sus derechos y deberes de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014
- Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses de los grupos de valor para que puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas
- Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora
- Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de los temas de interés para promover las actividades de participación o de rendición de cuentas
- Elaborar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible.
- Informar de manera proactiva sobre los proyectos de regulación, indicando los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de valor pueden inscribirse.
- Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública
- Fortalecer la carta de trato digno al ciudadano con el enfoque diferencial étnico y a población con discapacidad, LGBTI, por grupo étnico.

Asimismo, el ISER articulará la política de gobierno digital -TIC para la sociedad con el objeto de fortalecer la sociedad y su relación con el estado contemplando los siguientes elementos:

- Implementar los servicios ciudadanos digitales de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Asegura la implementación del marco de interoperabilidad
- Garantizar que la página web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos cuenten con las características técnicas y funcionales
- Usar tecnologías emergentes para mejorar la interacción de los grupos de valor
- Apoyar la alfabetización digital y la apropiación de canales digitales e incentivar su uso por parte de los ciudadanos.

Información y Comunicación

La información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental para el fortalecimiento de la política de atención al ciudadano deberá cumplir:

 <p>Instituto Superior de Educación Rural ISER Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 20 de 24

- Fortalecer los canales de acceso a la información y la oferta pública institucional a partir de la caracterización de los usuarios e incorporar dentro de los canales medidas de atención técnicas, tecnológicas y administrativas
- Disponer de documentación suficiente bajo los principios de lenguaje claro que permitan precisar y estandarizar la actuación de la institución en su interacción con los ciudadanos y grupos de valor
- Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro la guía de gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información y denuncias para que los ciudadanos y grupos de valor conozcan el trámite y los términos establecidos para cada uno.
- Medir el nivel de satisfacción para la disponibilidad, acceso, y efectividad de los canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor y realizar el análisis periódico de los resultados para formular acciones de mejora y toma de decisiones
- Unificar la información y bases de datos al interior de las entidades territoriales y regionales a través de alianzas que faciliten el acceso a la información, a trámites y servicios

🚦 Lineamientos de atención al ciudadano a la Gestión Documental:

La institución debe:

- Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y la integridad
- Establecer mecanismos y procedimientos para el adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano y grupos de valor
- Garantizar la disponibilidad de la información producida por el ISER con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información

🚦 Lineamientos de atención al ciudadano en la información estadística:

- Cumplir los lineamientos y requisitos establecidos en la política para los procesos estadísticos y asegurar que la información estadística y la información este actualizada, disponible y asequible.
- Divulgar los datos abiertos que dispone la institución con orientaciones sencillas sobre el uso de los mismos por los grupos de valor

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 21 de 24

- Facilitar a los grupos de control social y veedurías ciudadanas la información estadística institucional disponible para el ejercicio de vigilancia ciudadana

Gestión del Conocimiento y la innovación

La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano debe contribuir a generar la oferta institucional a partir de los ejes: Generación y producción del conocimiento; Herramientas de uso y apropiación, analítica institucional y la cultura de compartir y difundir

Desde las herramientas de uso y apropiación, la institución debe: 1). Promover la comunicación proactiva y constante entre dependencias y funcionarios con el objetivo de mejorar los canales de información, agilizar los procesos al interior del Instituto y facilitar la interacción entre compañeros en pro de mejorar el esquema general del servicio al ciudadano en la institución;

2). Promover que los servidores públicos tengan acceso a información actualizada sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para que los ciudadanos accedan a sus derechos, cambios de horarios, condiciones, requisitos para tramites, cambios en procedimientos y cualquier tipo de información que afecte el relacionamiento con los grupos de valor.

3). Promover el uso, publicación y actualización del portal de Datos Abiertos.

4). Actualizar permanentemente la información sobre trámites y procedimientos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

5). Desarrollar criterios que permitan estructurar y ordenar la información almacenada en la bases de datos sobre los grupos de valor,

6). Crear y usar herramientas que permitan usar y apropiar información y datos para mejorar el servicio al ciudadano.

7). Estandarizar la información de las bases de datos para permitir la integración de los distintos sistemas de información.

Desde la cultura de compartir y difundir:

1). Documentar las buenas prácticas internas y promover el intercambio periódico de las mismas entre entidades públicas y privadas

2). Aunar esfuerzos entre entidades nacionales y territoriales para llevar a cabo la actividad de traducción para atender peticiones de personas que hablan en dialecto distinto al castellano

3). Documentar y almacenar la memoria institucional (activos tangibles e intangibles) relacionado con el servicio al ciudadano con el fin de valorizar el capital intelectual que se produce al interior de la entidad.

9. INDICADORES

La política de atención al ciudadano se medirá desde la formulación de los indicadores a partir de la planeación anual que se establezca en la Institución para

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 22 de 24

la implementación de la política de servicio al ciudadano y su continua retroalimentación.

La Institución debe establecer un cronograma de evaluación de resultados y avances de su plan de acción anual en los aspectos relacionados con el servicio al ciudadano.

Con el objetivo de garantizar la efectividad y el cumplimiento de la política de atención al ciudadano del Instituto Superior de Educación Rural (ISER), se establecen los siguientes indicadores y metas, que permitirán evaluar y medir el desempeño de las acciones implementadas:

Índice de Satisfacción del Ciudadano: Se establecerá un sistema de evaluación periódica para medir la satisfacción de los ciudadanos atendidos por el ISER. La meta inicial será alcanzar un índice del 80% de satisfacción.

Tiempo de Respuesta a Consultas y Solicitudes: Se establecerá un plazo máximo para responder a consultas y solicitudes de los ciudadanos. La meta será reducir el tiempo de respuesta actual en un 20%, asegurando respuestas oportunas y eficientes.

Número de Ciudadanos Atendidos: Se establecerá una meta de aumento progresivo en el número de ciudadanos atendidos anualmente. Este indicador reflejará el compromiso del ISER de ampliar su alcance y impacto en la comunidad.

Para cada vigencia los indicadores serán formulados de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Proceso de Direccionamiento Estratégico frente al diseño y seguimiento a los indicadores de gestión.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En primera medida, el ISER formulará indicadores de producto que permitan hacer seguimiento a cada una de las acciones definidas anualmente en la planeación institucional a través de los protocolos implementados, canales implementados, procedimiento de atención a peticiones actualizado. La periodicidad de este seguimiento de manera cuatrimestral junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá corresponder con las estrategias o actividades que se formulen.

En segunda medida, la Institución realizará seguimiento y medición a la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor y el cumplimiento del objeto misional, por ejemplo a través de subsidios asignados, estudiantes matriculados, así como actividades de

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 23 de 24

desempeño que permitan evidenciar la oportunidad de entrega y eficiencia en el proceso.

Un tercer elemento de medición comprende el análisis de la respuesta del ISER a las peticiones y/o solicitudes que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información y la efectividad en la respuesta que se entrega a los ciudadanos.

Por último, se debe medir la gestión de la Institución en atención a los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidades de los canales, etc, medición que permitirá la adecuación de los canales, optimización de procesos para reducción de tiempos.

De acuerdo a lo anterior, la Institución debe establecer fichas técnicas que describan claramente el indicador, descripción, meta, fórmula de cálculo, línea base, responsable del reporte, y establecer responsable del seguimiento y la periodicidad de medición a través de la oficina de Planeación.

Una vez se tengan los resultados de medición, serán presentados al Comité de Gestión y Desempeño Institucional para conocimiento de todas las dependencias, la alta dirección y para la toma de decisiones.

Una de las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora es el análisis de información sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias que presentan los ciudadanos. Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos o grupos de valor solicitan información o exigen cuentas.

Este análisis permite identificar trámites o gestiones de mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de la información o asignación de recursos para la gestión oportuna.

Otro insumo indispensable es la medición de la percepción ciudadana a través de las encuestas efectuadas a los ciudadanos que interactúan con la Institución a través de los canales disponibles, en los cuales se puede evaluar el servicio prestado, la calidad de atención, la cualificación, y disposición del servidor, la calidad, oportunidad, y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención y el cumplimiento de los protocolos de atención, y el nivel de satisfacción.

La evaluación de los resultados debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional

	POLÍTICA	Código: F-GC-07
		Versión: 02
	FORMATO	Fecha: 07/07/2022
		Página: 24 de 24

11. PRESUPUESTO

De acuerdo al Plan de acción anual que formule la Institución para la implementación de la política de atención al ciudadano, se establecerán y asignarán los recursos necesarios para la puesta en marcha de dicha política y su proceso permanente en su ejecución.

12. IMPLEMENTACION

Es fundamental destacar que las acciones contempladas en la política de atención al ciudadano del ISER se implementarán de manera progresiva, teniendo en cuenta las capacidades institucionales existentes. Se reconocerá la necesidad de adaptarse y fortalecer las capacidades a lo largo del tiempo para garantizar una atención ciudadana eficiente y de calidad, en el marco del compromiso continuo con el fortalecimiento de nuestras capacidades institucionales, se establece que las acciones contempladas en esta política, la implementación se ajustará de acuerdo con la evaluación de nuestras capacidades actuales y la disponibilidad de recursos, con el objetivo de asegurar un desarrollo sostenible y eficaz. Se reconocerá la necesidad de adaptarse y fortalecer las capacidades a lo largo el tiempo para garantizar una atención ciudadana eficiente y de calidad con enfoque progresivo permitirá una adaptación adecuada a las condiciones cambiantes, garantizando la viabilidad y el éxito de las iniciativas propuestas. La administración y ejecución de las acciones planificadas se llevarán a cabo con sensibilidad hacia las capacidades y recursos disponibles, con la intención de maximizar el impacto positivo y promover un crecimiento institucional sólido y sostenible a lo largo del tiempo. La dirección de la implementación progresiva se supervisará y evaluará continuamente el progreso, realizando ajustes según sea necesario para alcanzar los objetivos establecidos, este enfoque progresivo permitirá al Instituto Superior de educación Rural ISER ajustar sus procesos, formación del personal y recursos según las necesidades emergentes, asegurando un crecimiento sostenible y una mejora continua en la atención al ciudadano. Esta política se concibe como un marco dinámico que se ajustará y evolucionará en consonancia con el crecimiento y las capacidades institucionales, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua.

13. RESPONSABLE

El liderazgo de la implementación de la política al interior del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tenga a cargo la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado-Ciudadano, asignado por el Representante Legal.