

1. Objetivo

Gestionar la atención de servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

2. Alcance

Esta política aplica para las partes interesadas de la ESU, entiendase, empleados, proveedores, medios de comunicación, Junta Directiva, clientes, entes de control y ciudadanía en general.

3. Responsables

- Oficina estratégica: será responsable de adoptar, implementar y socializar la presente política a nivel institucional.
- Todos los funcionarios de la ESU: cumplir y gestionar la atención de servicio a la ciudadanía.

4. Contenido

4.1. Fundamentos de la política

Según la Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, la ESU debe poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. Además propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.

4.2. Características del servicio a la ciudadanía

Prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas. La ESU desarrolla la gestión de su servicio al ciudadano a partir de los siguientes atributos: incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad.

4.3. Componentes de la política de servicio a la ciudadanía

4.3.1. De la ventanilla hacia adentro

Se refiere a las acciones que la ESU se compromete a realizar en sus procesos internos para la gestión del servicio a la ciudadanía:

- Promover una cultura de servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.
- Destinar los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para la gestión y atención al ciudadano.
- Designar a la Oficina Estratégica, específicamente al proceso de Gestión del Servicio, como la dependencia responsable de la implementación, adopción y seguimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía.
- Incluir en los planes institucionales un eje de servicio al ciudadano, el cual permita evidenciar programas, actividades, recursos y responsables.
- Documentar el procedimiento para dar respuesta a las peticiones, donde se incluye responsables, tiempos de respuesta, estructura de los informes, canales de atención, mecanismos para gestionar las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos legales.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.
- Realizar seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.

4.3.2. De la ventanilla hacia afuera

Se refiere a las acciones que la ESU se compromete a realizar para la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés:

- Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
- Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.
- Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad.
- Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.
- Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro.
- Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.

5. Seguimiento y monitoreo

- Será responsabilidad del Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) realizar seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la presente política.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Especializado - Oficina Estratégica Profesional Universitario - Oficina Estrategia (Comunicaciones) Fecha de elaboración: 05/08/2019	Subgerente Administrativa y Financiera Fecha de revisión: 05/08/2019	Subgerente Administrativa y Financiera Fecha de aprobación: 14/08/2019

Controlado