

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	2
2. Objetivo	2
3. Alcance	2
4. Productos esperados.....	2
5. Términos y definiciones	3
6. Normatividad	4
7. Desarrollo técnico del documento	5
7.1 Generalidades.....	5
7.2 Talento Humano	5
7.3 Integridad Pública	7
7.4 Gestión con valores para resultados	8
7.5 Acceso a la información pública	9
7.6 Racionalización de trámites	10
7.7 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	10
7.8 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC	12
7.9 Gestión de la Información.....	12
7.10 Evaluación de gestión y resultados	12
8. Historial de cambios.....	13
9. Aprobación.....	13

1. INTRODUCCIÓN

En atención a lo dispuesto en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, integró en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de Calidad. Por ende, con esta integración, MIPG busca mejorar aspectos como la capacidad del Estado, con la finalidad de cumplirle a la ciudadanía en cuanto al mejoramiento en la percepción en los niveles de confianza que la ciudadanía tiene respecto a servicios que ofrecen la entidad.

Por ende, La Política de Servicio al Ciudadano, se enmarca en la dimensión denominada "*Gestión con valores para resultados*". Con esta Política se busca facilitar a los ciudadanos y a los grupos de valor su acceso a partir de los diferentes servicios y canales de atención con los que cuenta el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Así mismo esta política resalta como uno de sus aspectos fundamentales garantizar el acceso a la información a los ciudadanos, a partir de los principios tales como: información completa y en lenguaje claro, moralidad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad.

2. OBJETIVO

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de toda la ciudadanía y los grupos de valor a través de los escenarios de relacionamiento con los que cuenta el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3. ALCANCE

La presente política de servicio al ciudadano aplica para todas las dependencias del Ministerio, toda vez que contiene lineamientos transversales para el buen servicio al ciudadano.

4. PRODUCTOS ESPERADOS

Política de Servicio al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y articulada con las políticas de: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Control Social:** Se define como los derechos y deberes de los ciudadanos, correspondientes a ejercer la participación ya sea de manera individual o colectiva en actividades pertinentes a la vigilancia de la gestión pública.
- **Grupos de valor:** Está constituido por personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), hacia las cuales van dirigidos los servicios prestados por una entidad.
- **Lenguaje claro:** Es un campo de comunicación a partir del cual se expresa una idea de manera comprensible.
- **LGTBIQ+:** Cada una de las letras corresponde a las diferentes orientaciones sexuales: Lesbianas, Gays, Bisexuales, personas Transgénero e Intersexuales y Queer.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y controlar la gestión de las entidades y los organismos públicos.
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
- **Participación ciudadana:** El Departamento Administrativo de la Función Pública, lo define como: el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.
- **Racionalización de trámites:** Consiste en la simplificación estandarización, eliminación, optimización y automatización, de los trámites y procedimientos administrativos.
- **Rendición de cuentas:** Proceso que se encuentra conformado por normas, procedimiento, metodologías y resultados a partir de los cuales las entidades públicas explican y dan a conocer a la ciudadanía los resultados de las diferentes gestiones.
- **Veedurías Ciudadanas:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos tienen la oportunidad de ejercer vigilancia sobre las gestiones públicas.

6. NORMATIVIDAD

- **Constitución política de Colombia 1991.** Por el cual el pueblo de Colombia en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana decreta, sanciona y promulga la siguiente CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- **Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 1381 de 2010.** Por la cual se desarrollan los artículos 7º, 8º, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4º, 5º y 28 de la ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento, de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013.** Por medio del cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **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 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2052 de 2020.** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 230 de 2021.** Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- **Resolución 1519 de 2020.** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

7. DESARROLLO TÉCNICO DEL DOCUMENTO

7.1 GENERALIDADES

- ✓ En el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Ministerio cada año formulará las acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor.
- ✓ La caracterización de ciudadanos, y grupos de valor en el Ministerio, debe constituirse como un ejercicio permanente, en el cual participan dependencias misionales, estratégicas, evaluativas y de apoyo a la gestión.
- ✓ El Ministerio generará diagnósticos con el fin de contemplar la reflexión sobre el estado de avance o desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de cada una de las dimensiones de Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, así como los resultados de los mecanismos de evaluación y medición de la política. Para ello tomará como base las preguntas que se evalúan en el Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión - FURAG, analizando su nivel de cumplimiento e identificando qué acciones deben implementarse para lograr el ciento por ciento del cumplimiento.

7.2 TALENTO HUMANO

- ✓ El Ministerio debe contar con un talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional con el fin de generar valor agregado a la oferta institucional del Estado de cara a los ciudadanos y grupos de valor que acceden a la información, trámites y demás niveles de relacionamiento con la entidad.

Código: Est..2.2 Man.1.1

Fecha: 18-04-2024

Versión: 2

Página: 6 de 13

Los servidores públicos que se encuentran 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 entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes.
- ✓ Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos) deben:

- ✓ Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el que hacer institucional.
- ✓ Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano, como eje fundamental en la relación Estado - Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por entidad para dar respuesta a las PQRSD.
- ✓ Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.
- ✓ Fortalecer las competencias y habilidades de comunicación de los servidores públicos de la entidad.
- ✓ Definir lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
- ✓ Priorizar los documentos e insumos institucionales para la traducción a lenguaje claro.

Código: Est..2.2 Man.1.1

Fecha: 18-04-2024

Versión: 2

Página: 7 de 13

- ✓ Acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información sobre el que hacer de la entidad.
- ✓ Implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas.

7.3 INTEGRIDAD PÚBLICA

- ✓ Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.
- ✓ Formar y capacitar sobre integridad pública. Frecuentemente, los servidores públicos enfrentan dilemas éticos que ponen a prueba la prevalencia del interés general sobre los intereses particulares.
- ✓ Robustecer y garantizar el control social y la denuncia. Los canales de comunicación de la entidad con la ciudadanía deben permitir el reporte de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora.
- ✓ La entidad debe desarrollar y materializar protocolos para orientar al ciudadano y que las recomendaciones o denuncias garanticen la confidencialidad y su respetivo proceso.
- ✓ Los canales de comunicación de las entidades con las ciudadanía deben permitir la recepción de posibles situaciones de conflicto de intereses de servidores públicos y garantizar el trámite de las recusaciones.
- ✓ Se debe fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y avanzar en el compromiso por parte de los servidores públicos de brindar un trato que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.
- ✓ Fomentar y apropiar la integridad pública al interior de la entidad mediante ejercicios comunicativos y pedagógicos con los responsables del servicio al ciudadano con el fin de alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de los servidores públicos, como de los ciudadanos.

Código: Est..2.2 Man.1.1

Fecha: 18-04-2024

Versión: 2

Página: 8 de 13

- ✓ Fortalecer capacidades y actitudes para la integridad de los servidores que hacen parte de los procesos y procedimientos asociados a la oferta pública del Estado.

Todo lo anterior permite que el servicio al ciudadano se brinde a través de una infraestructura que garantiza que las actuaciones de los servidores públicos son imparciales, transparentes y rectas, se encuentran fundamentadas en la verdad y favorecen siempre el interés general.

7.4 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

- ✓ La estructura organizacional debe ser adecuada y permitir el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los grupos de valor y los ciudadanos con el fin de garantizar sus derechos.
- ✓ Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, deben ser claramente definidos y ser lo más explícitos posibles.
- ✓ Todos los procesos deben generar valor y facilitar el cumplimiento de los objetivos misionales del Ministerio.
- ✓ El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos debe ser suficiente y cumplir con los perfiles adecuados.
- ✓ El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, debe contar con un protocolo de servicio en el cual se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- ✓ El Ministerio a través de los Sistemas de Información garantizará la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- ✓ El Ministerio contará con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna a los diferentes requerimientos.
- ✓ Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, deben ser adecuados y suficientes para la interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos.

- ✓ Los canales de atención deben garantizar la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, sin importar el lugar en el que se encuentran

7.5 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- ✓ El Ministerio debe comunicarse con los ciudadanos o grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- ✓ El Ministerio debe brindar la información a los ciudadanos de manera homogénea, sin importar el canal a través del cual se presenten las solicitudes.
- ✓ El Ministerio garantizará la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- ✓ El Ministerio tendrá en cuenta las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.
- ✓ El Ministerio tendrá en cuenta las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor para acceder a los datos y/o divulgar proactivamente la información.
- ✓ El Ministerio reconocerá los grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entregará la información en formatos accesibles para ellos.
- ✓ La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos deben estar actualizadas y disponibles para los ciudadanos.
- ✓ El Ministerio difundirá la información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- ✓ El Ministerio fortalecerá los procesos de peticiones, optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento para garantizar que los tiempos de atención sean oportunos.

Código: Est..2.2 Man.1.1

Fecha: 18-04-2024

Versión: 2

Página: 10 de
13

7.6 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- ✓ Los trámites deben ser sencillos para los ciudadanos y grupos de valor permitiendo que estos se efectúen a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Para gestionar los trámites se debe tener 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 debe estar en lenguaje claro y actualizada, sin importar el canal a través del cual se divulgue.
- ✓ Los canales dispuestos para efectuar trámites deben ser accesibles para que los ciudadanos y grupos de valor interactúen sin importar su condición.
- ✓ La identificación de trámites por simplificar debe tener en cuenta ejercicios de participación ciudadana.
- ✓ El Ministerio debe facilitar el control y diálogo social a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción e implementar las acciones de mejora.

7.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- ✓ El Ministerio publicará de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el ciudadano pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos.
- ✓ El Ministerio promoverá la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados de esta actividad.
- ✓ En el proceso de caracterización de usuarios, debe trascender los registros administrativos y de gestión documental basados en los derechos de petición de los ciudadanos y grupos de valor, ampliando los criterios de indagación para identificar las características y necesidades que se deben satisfacer, las problemáticas que se van a resolver, considerando poblaciones que tiene intereses en la gestión institucional vinculando a los grupos no peticionarios en los servicios.

Código:	Est..2.2 Man.1.1	Fecha:	18-04-2024	Versión:	2	Página:	11 de 13
----------------	------------------	---------------	------------	-----------------	---	----------------	-------------

- ✓ El Ministerio entregará oportunamente a los ciudadanos y grupos de valor la información que responda a sus necesidades e intereses para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas.
- ✓ El Ministerio orientará las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. Así mismo incluirá en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.
- ✓ El Ministerio debe utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas.
- ✓ El Ministerio elaborará los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible. Así mismo establecerá e implementará una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.
- ✓ Se incluirán los Organismos de Control y Veedurías Ciudadanas en los ejercicios de co-creación para los procesos de racionalización de trámites, la solución de problemas y la innovación de productos y servicios institucionales.
- ✓ Constituir canales de comunicación de doble vía para capturar la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión y dar a conocer las acciones correctivas y planes de mejora como consecuencia de la rendición de cuentas.
- ✓ Proponer estrategias para la participación de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad.
- ✓ Se diseñarán e implementarán estrategias para el trato digno y diferenciado, teniendo en cuenta buenas prácticas del relacionamiento con el ciudadano y grupos de valor, entre otras fortaleciendo la carta de

Código:	Est..2.2 Man.1.1	Fecha:	18-04-2024	Versión:	2	Página:	12 de 13
----------------	------------------	---------------	------------	-----------------	---	----------------	-------------

trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTIQ+, por grupo etéreo, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

7.8 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – TIC.

- ✓ De acuerdo con la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor, se debe garantizar que las páginas web, portales web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos, cuenten con características técnicas y funcionales que permitan al usuario percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente
- ✓ Se debe implementar mecanismos que permitan habilitar botones de pago en línea.

7.9 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ✓ Se debe establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano, de manera que esta cumpla con los criterios de calidad y oportunidad en respuesta a las demandas de información pública por parte de los ciudadanos y grupos de valor.
- ✓ Se debe garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.
- ✓ Se dará cumplimiento a lo establecido en la política de tratamiento de datos personales de la entidad.

7.10 EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

El Ministerio debe establecer un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles:

- ✓ Permitir que se conozcan los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad.

Código:	Est..2.2 Man.1.1	Fecha:	18-04-2024	Versión:	2	Página:	13 de 13
----------------	------------------	---------------	------------	-----------------	---	----------------	-------------

- ✓ Orientar y conocer la percepción de los ciudadanos y los grupos de valor a través de la medición de la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ASESOR SUG
23-10-2018	1	Creación del documento	Angie Corredor
18-04-2024	2	Actualización Manual Política de Servicio al Ciudadano, se da continuidad a la versión anterior, la cual se encontraba dentro de la documentación responsabilidad del Proceso Apo.6.1, se ajusta de acuerdo con la creación del nuevo proceso Est.2.2 Relación con el Ciudadano e Instituciones.	Yeinmy Rozo M.

9. APROBACIÓN

ELABORADO POR:	Nombre: Diego Fernando Vargas herrera/Ingrid Johanna Fuentes Morales Cargo: Técnicos Administrativos Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano Fecha: 18-04-2024
REVISADO POR:	Nombre: Johanna Paola Restrepo Sierra Cargo: Subdirectora de Servicios y de Relación con el Ciudadano Fecha: 18-04-2024
APROBADO POR:	Nombre: Johanna Paola Restrepo Sierra Cargo: Subdirectora de Servicios y de Relación con el Ciudadano Fecha: 18-04-2024