



SGI-PL-012

**Política de Servicio al
Ciudadano**

16/10/2024



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
ALCANCE.....	4
DEFINICIONES	5
MARCO NORMATIVO	6
DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:	7
ROLES Y RESPONSABILIDADES	10
DIAGNOSTICO / AUTODIAGNÓSTICO.....	11
IMPLEMENTACIÓN.....	13
SEGUIMIENTO	14
EVALUACIÓN	15
DOCUMENTOS RELACIONADOS	15
BIBLIOGRAFÍA.....	15
HISTORIAL DE CAMBIOS	16



INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión– MIPG –tiene como propósito mejorar la capacidad del Estado en su relación con la ciudadanía, incrementando su confianza en las entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna; lo anterior permitir que las organizaciones públicas, cumplan con los objetivos para las cuales fueron creadas y enfoquen toda su actividad en la producción de resultados que garanticen los derechos y resuelvan las necesidades de los ciudadanía.

En este sentido y teniendo en cuenta que dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad el Instituto de Hidrología y Estudios Ambientales -Ideam- esta comprometido con la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la ciudadanía ya que su cabal cumplimiento implica que el instituto oriente su gestión a la generación de valor público garantizando el acceso a los derechos de la ciudadanía y sus grupos de valor.

Según lo indicado en el documento Conpes 3785 del 2023, la política del Servicio al Ciudadano tiene dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro, la cual se refiere las actividades, procesos, culturas y acuerdos necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad, y la ventanilla hacia afuera, la cual indica los elementos de la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas. Este Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Adicionalmente, el Ideam al ser una entidad adscrita al Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible *"reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio"* La Política de Servicio al Ciudadano, inmersa en la dimensión de gestión con valores para resultados, se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

OBJETIVO

Fortalecer el servicio al ciudadano mediante la gestión eficiente y conjunta con servidores públicos, colaboradores y contratistas del Ideam, a través de canales que



garanticen la transparencia, el acceso a la información y la satisfacción de los ciudadanos, grupos de interés y partes interesadas, asegurando una mejora continua de los servicios basados en retroalimentación activa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar una cultura institucional de servicio a la ciudadanía bajo los principios de igualdad, moralidad, transparencia, imparcialidad, eficiencia, eficacia, integridad, calidad y oportunidad.
- Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía, incluyendo a los sujetos de especial protección constitucional.
- Fortalecer el talento humano asignado al grupo de servicio al ciudadano y en general, a todos los colaboradores del Ideam, asegurando que cuenten con las competencias para la atención integral a los sujetos de especial protección constitucional.
- Identificar las características de los usuarios internos y externos que acceden a los servicios ofertados por Ideam, con el fin de garantizar respuesta efectiva a sus necesidades y expectativas.
- Recibir y gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, realizadas por la ciudadanía que requiere acceder a los servicios del Ideam, a través de los canales de atención dispuestos, con el fin de que se respondan dentro de los términos legales vigentes.

ALCANCE

La entidad encargada de liderar esta política a nivel nacional es el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP quienes generan los lineamientos, directrices e instrucciones para su implementación. En el Ideam, el proceso que lidera la aplicación de los lineamientos dados por la Función Pública es el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano quienes a su vez se encargan de dar los lineamientos necesarios para la aplicación en los demás procesos del instituto en a nivel nacional (sedes principales y áreas operativas).

El Ideam atendiendo a los desafíos y retos en materia de servicio a la ciudadanía , a través de distintas estrategias entre las cuales se destacan el fortalecimiento a la gestión institucional; busca establecer los lineamientos técnicos que orienten a las diferentes áreas misionales, administrativas y sus grupos internos a desarrollar



acciones que refuercen la atención a la ciudadanía y el compromiso institucional para la implementación, ejecución y evaluación de la presente política en los procesos institucionales de servicio a la comunidad.

En consecuencia, el alcance de la presente política se entenderá en dos ámbitos: el interno y el externo, de la siguiente manera:

Interno: Todos los procesos con relación directa a los usuarios y a todos los colaboradores de las dependencias y grupos internos de trabajo que desarrollen acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía a nivel nacional, priorizando el mejoramiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Externo: La ciudadanía que dispone de los canales de atención telefónicos o virtuales o acude a las 11 áreas operativas a nivel nacional a hacer uso de los servicios de atención y trámite a peticiones, así como otras entidades o actores externos relacionados directa o indirectamente con el Ideam.

DEFINICIONES

Servicio al Ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Grupos de Valor: De acuerdo con la definición contemplada en el Manual operativo de MIPG, los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Valor público: Son los resultados observables y medibles que idealmente el estado debe alcanzar para dar respuesta a las necesidades y demandas sociales. El valor público son aquellos resultados relacionados con cambios sociales producidos por el accionar del gobierno y las instituciones públicas que lo componen.

Canales de atención: Son los medios que una organización pone a disposición de la ciudadanía para comunicarse y relacionarse.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de



interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA): Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Ideam: Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

MIPG: Modelo integrado de Planeación y Gestión

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365.

Documento CONPES 3649 de 2010: Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Documento CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2008: Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

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 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones



Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

Decreto 1377 de 2013: Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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.

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

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

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - Ideam, confirma que la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas constituyen el fundamento de su gestión, por lo cual todas las acciones relacionadas con el servicio al ciudadano se realizan con calidad, oportunidad y efectividad, dando cumplimiento a la normatividad vigente, fomentando así los espacios de participación, acceso a la información pública y la transparencia, logrando aumentar su nivel de satisfacción ante los servicios prestados, el incremento en la confianza en su relación con la Entidad y fortaleciendo la entrega de información para la toma de decisiones.

Es fundamental recordar y comprender que la gestión del servicio al ciudadano no es una obligación exclusiva de quienes interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino también es una actividad integral que requiere de la total articulación entre las áreas, oficinas, subdirecciones y Unidades Operativas, el compromiso total de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes acciones; lo anterior buscando garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de la Entidad, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral.



Considerando lo expuesto, la política de Servicio al ciudadano del Ideam se rige por los principios expuestos en el documento CONPES 3785 de 2013, para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos:

- **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.
- **Calidad:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Transparencia:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.



Conforme a lo mencionado, El proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano que se encuentra debidamente constituido en el Sistema de Gestión Integrado del Ideam abarca las siguientes actividades:

- Elaborar el Plan de acción del proceso y el plan de adquisiciones; con lo anterior elaborar la programación de actividades del proceso.
- Elaborar y publicar la política institucional de servicio al ciudadano alineados al MIPG.
- Elaborar, actualizar y publicar el protocolo de servicio al ciudadano
- Elaborar y socializar las guías de la política institucional de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública y atención a personas con discapacidad.
- Actualizar y publicar el portafolio de bienes y servicios institucional.
- Socializar la política institucional de servicio al ciudadano
- Sensibilizar a los colaboradores de la entidad con el protocolo y guías de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública y atención a personas con discapacidad

Siguiendo esta línea el Ideam cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Presencial – Ventanilla única de radicación:

- Sede principal: Calle 25 D No. 96 B - 70 Bogotá D.C.
- 10 áreas operativas a nivel nacional

2. No presencial:

- PBX: + 57 (601) 352 71 60 en Bogotá D.C. (Comunica con todas las dependencias)
- Pronósticos y Alertas: + 57 (601) 352 56 25
- Línea gratuita nacional: 01 8000 110012

3. Virtual:

- Correo electrónico para radicación comunicaciones oficiales y/o PQRSDF: contacto@ideam.gov.co
- Formulario PQRSDF: <http://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>
- Chatbot GAIA
- Correo electrónico denuncias de corrupción: denunciacorrupcion@ideam.gov.co
- Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@ideam.gov.co



Con el fin de propender a que la gestión del servicio al ciudadano sea entendida como una labor integral, el Ideam cuenta con las siguientes herramientas:

- Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano debidamente documentado en el mapa de procesos de la entidad.
- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
- Protocolo de atención y servicio al ciudadano
- Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF
- Estrategia de participación ciudadana.
- Caracterización de usuarios
- Estrategia de participación Ciudadana
- Estrategia de rendición de cuentas
- Seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Seguimiento al Mapa de riesgos de gestión.
- Seguimiento Mapa de riesgos de corrupción
- Estrategia de racionalización de trámites

A partir de las dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” (interno) y “ventanilla hacia afuera” (externo), se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión para lograr mejoras efectivas en la prestación de los servicios del Ideam a la ciudadanía: Posicionamiento estratégico de la política de servicio al ciudadano.

- Mejoramiento de procesos y procedimientos
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura)
- Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen los siguientes roles y responsabilidades:

- **Alta Dirección:** Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Aprueba la política institucional de Servicio al Ciudadano y realiza el seguimiento a las acciones



y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano

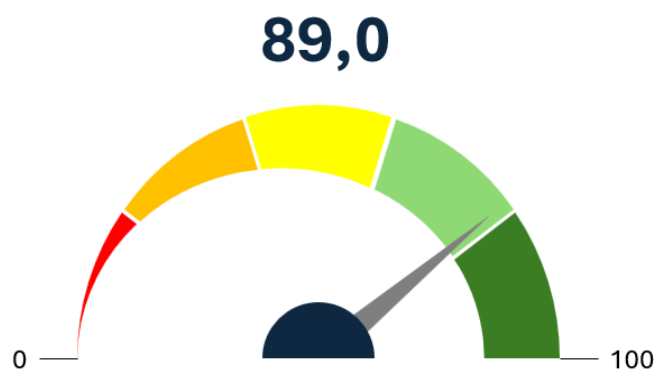
- **Líderes de proceso y equipos de trabajo:** Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad, calidad y efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.
- **Proceso de Gestión del Servicio al ciudadano:** Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano, coordina la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano y presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados obtenidos

DIAGNOSTICO / AUTODIAGNÓSTICO

Los resultados obtenidos en esta política muestra crecimiento en 1.41 puntos entre cada vigencia ya que en 2022 se tenía 71.8 puntos respecto a 2023 con 73.21; situación que refleja un esfuerzo en la realización de un diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía, la colaboración de un Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía; con oportunidades de mejora en el desarrollo de una oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, la evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana y la accesibilidad para personas con discapacidad

Por ello, en la presenta vigencia 2024, se llevó a cabo el ejercicio de autodiagnóstico de la política aplicando la herramienta definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, obteniéndose el siguiente resultado:

Ilustración 01 Resultados de autodiagnóstico política Servicio al Ciudadano



**Autodiagnóstico Política
de Servicio al Ciudadano**



Con base en el resultado obtenido. La entidad priorizará las siguientes acciones para que este resultado mejore en la medición del IDI 2024:

1. Documentar las políticas de transparencia, participación ciudadana y servicio al ciudadano e incluirla en el Plan estratégico sectorial y el plan estratégico institucional.
2. Mejorar las estrategias que contribuyan a la realización de acciones para garantizar una atención accesible contemplando las necesidades de las poblaciones con discapacidades como visual, auditiva, cognitiva, sordoceguera, múltiple, etc e incluirlas en el plan institucional.

- 
3. Implementar mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor etc.
 4. Adecuar y adaptar los contenidos para poblaciones específicas, según necesidades comunicativas identificadas
 5. Garantizar los recursos necesarios para garantizar el acceso real y efectivo a las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
 6. Realizar mesas de trabajo con las áreas encargadas de la página web institucional con el fin de incluir en la misma información a diferentes grupos poblacionales en las que se incluyan mecanismos para recibir y tramitar peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.

IMPLEMENTACIÓN

Para la Implementación se tienen en cuenta las acciones de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera.

De la ventanilla hacia adentro se deben tener en cuenta los siguientes Criterios:

- **Arreglos institucionales:** Para garantizar la prestación del servicio se cuenta con el proceso misional de Gestión del servicio al ciudadano actualizado mediante la Resolución 415 del 04 de mayo del 2024, totalmente organizado, facilitando así la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los servicios entregados sean oportunos, eficientes, efectivos y de calidad.
- **Procesos y procedimientos:** A través de la implementación del Sistema de Gestión Integrado el proceso misional de Gestión del servicio al ciudadano, para garantizar la prestación del servicio, cuenta con procedimientos documentados e implementados y un plan de seguimiento y medición que permite que se haga una evaluación permanente del servicio prestado y la mejora continua del mismo.
- **Talento humano:** La gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Para ello el personal se capacita continuamente.



Para Garantizar el servicio de la Ventanilla hacia afuera se implementan los siguientes criterios:

- **Cobertura:** El Ideam cuenta con diferentes canales de atención con los para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, se tienen identificados los grupos de interés y/o de valor, sus necesidades, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites, con el fin de planificar e implementar las mejoras para canales de atención idóneos.
- **Certidumbre:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Esto implica comunicación de manera precisa, certera y en un lenguaje claro de las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas al igual que la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.
- **Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas; para esto el Ideam cuenta con la Caracterización de Usuarios la cual es actualizada cada vigencia; La matriz consolidada a nivel institucional de Identificación y valoración de los grupos de valor y grupos de interés donde se identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas y como la entidad da cumplimiento a estas expectativas, dicho documento está sujeto seguimiento por la Oficina Asesora de Planeación- OAP-

SEGUIMIENTO

El seguimiento de la política se enmarca en la dimensión de “Evaluación de resultados” del MIPG, y se ve reflejado en los productos y actividades del proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano del Ideam y los indicadores vigentes.

Adicionalmente se realizarán diferentes acciones como el análisis, al inicio de cada vigencia, de la herramienta de autodiagnóstico diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y adoptada por el Ideam (diligenciada en la presente vigencia como se evidenció en este documento); igualmente se tomara como herramienta de seguimiento el formulario de autodiagnóstico ITA y como resultado de este autodiagnóstico se formularán las acciones de mejora o cierres de brechas necesarios. Por último, una vez sean entregados los resultados



del Índice de Desempeño Institucional, todas las acciones anteriormente mencionadas se articularán ajustándolas o incluyendo nuevas acciones de mejora.

El seguimiento a estas acciones se adelantará de manera trimestral, por parte del líder de la política y los procesos involucrados, entregando los resultados del seguimiento junto con sus evidencias a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación y análisis.

EVALUACIÓN

La evaluación está a cargo del proceso de Mejoramiento Continuo, quienes en la Entidad se encargan de la tercera línea de defensa tal como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la Dimensión 7 “Control Interno” el objetivo de esta evaluación es el de proporcionar Información sobre la efectividad de los controles aplicados en su desarrollo por la Primera y segunda Línea con un enfoque basado en Riesgos.

La evaluación a la presente política con el fin de verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua de los requisitos para la calidad y la mejora continua, en la implementación de esta política. Dicha evaluación se hará anualmente y los criterios para la misma son los establecidos en los diferentes mecanismos implementados dentro del Sistema de Gestión Integrado tales como:

- Acciones correctivas y de Mejora
- Cumplimiento de la Normatividad legal vigente
- Cumplimiento de los planes
- Cumplimiento a los requisitos establecidos por el Ideam
- Seguimiento a los Riesgos
- Seguimiento los Indicadores

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Con el fin de profundizar en la implementación de esta política, se puede consultar el siguiente documento:

- Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano diciembre de 2020, Departamento nacional de planeación departamento administrativo de la función pública
- Así mismo, se pueden consultar el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V. 05 y los criterios diferenciales definidos por el DAFP para esta política, y el portal web de la Función Pública

BIBLIOGRAFÍA

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2023 V.5 - Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Portal web del Departamento Administrativo de la Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	16/10/2024	Esta Política de Servicio al Ciudadano ha sido aprobada y adoptada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 16 de octubre de 2024 y tiene vigencia desde su aprobación.

