

	POLÍTICA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: UAEOS-PO-SC-001
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 19/May/2020

TABLA DE CONTENIDO

- 1.PRESENTACIÓN
- 2.DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
- 3.OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
- 4.PAUTAS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
- 5.NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO
- 6.RESPECTO DE LAS PETICIONES
- 7.DEBERES Y DERECHOS DEL CIUDADANO
- 8.DEBERES Y DERECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO
- 9.MODALIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO
- 10.EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA
- 11.MEDIDAS CONTINGENTES

1. PRESENTACIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias como entidad del orden nacional, se ha comprometido con la ciudadanía en el servicio de información y orientación al ciudadano, teniendo como centro de su actividad al individuo y a la organización asociativa de carácter solidario, que requiera de nuestros servicios y trámite.

Acogiendo los preceptos constitucionales, y especialmente los artículos primero y segundo de nuestra Carta Magna, la Unidad plantea una política institucional con miras a prestar un servicio a la comunidad en forma asertiva, respetuosa, haciendo uso de un lenguaje claro y amable para contribuir en nuestra misión de "Diseñar, adoptar, dirigir e implementar planes, programas y proyectos para el fomento de emprendimientos asociativos solidarios autosostenibles orientados al desarrollo integral del ser humano".

Esta política se apoya en los procesos del sistema de gestión de la calidad, en el cual se ha definido el proceso de Servicio al Ciudadano cuyo objetivo es "Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes".

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, del Departamento Administrativo de la Función Pública, es actualmente el marco de referencia para gestión institucional de las entidades públicas, que definió: "La política de servicio al ciudadano tiene el propósito de facilitarle el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de distintos canales; bajo principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano".

2. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La política de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, es un documento que reúne de manera uniforme varios aspectos relacionados con el servicio al ciudadano; enmarcados éstos en los lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC y el Código de lo Contencioso y lo Administrativo – Ley 1437 del 2011, especialmente lo relacionado con la prestación del servicio a la ciudadanía por parte de entidades públicas, la gestión de peticiones, los derechos y deberes de ciudadanos y de servidores públicos.

Este documento es vinculante para todos los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de orientar la vocación de servicio que se adquiere ciudadanos sirviendo ciudadanos.

3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio al ciudadano, basados en las acciones realizadas por los servidores públicos de la Unidad, para facilitarle el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que presta la entidad. Se vinculará la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

4. PAUTAS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano constituye una relación humana, en la que debe primar el dialogo entre el usuario y el servidor público, el objetivo es brindarle al ciudadano información que responda, tanto de fondo como de forma, sus peticiones, consultas, preguntas, sugerencias, etc. Se debe recordar que en la entidad somos ciudadanos sirviendo a ciudadanos.

4.1. Principios del Servicio al Ciudadano

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias observará y pondrá en práctica los principios del Servicio al Ciudadano, a la luz del MIPG, en los siguientes términos:

1. Lenguaje claro: proveyendo información clara y fácil de entender.

2. Eficiencia: ofreciendo una respuesta oportuna, coherente con la necesidad expresada por el ciudadano, en el marco de las funciones que le han sido designadas por ley.
3. Transparencia: brindando los canales para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.
4. Consistencia: brindando la misma información por parte de todos los servidores públicos a los que el ciudadano contacte en relación con petición elevada.
5. Oportunidad en el servicio: Recibir una atención rápida y oportuna, ofreciendo soluciones en los términos acordados.
6. Calidad: los asuntos tratados por la Unidad deben ser manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
7. Ajuste a necesidades y expectativas: la Unidad buscará entender la situación del ciudadano, poniéndose en sus zapatos, para entender sus necesidades, situación económica y personal y diseñará los canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas.

Una adecuada prestación de servicio requiere de parte de la Unidad, un recibimiento solidario del problema o necesidad que trae el ciudadano, buscando que las respuestas logren satisfacer las expectativas del ciudadano.

4.2. Aplicabilidad del Servicio al Ciudadano

Los procedimientos internos y sistemas de trabajo que se realizan en la Unidad, deberán responder a las necesidades identificadas de los grupos de valor. La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores de la Unidad, con un enfoque pedagógico y preventivo, recordando que en la entidad somos ciudadanos sirviendo a ciudadanos.

Cada servidor y colaborador de la Unidad, debe estar comprometido con la prestación del servicio a la ciudadanía, esto es a recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley, entregar respuesta oportuna al solicitante, brindando información veraz y oportuna de los diversos servicios y trámite ofrecidos por la Unidad, además de medir la satisfacción de los ciudadanos.

La Unidad ha establecido dentro de su estructura organizacional que las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones serán gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, de conformidad con el protocolo y reglamento de servicio al ciudadano.

4.3. Accesibilidad del Ciudadano

En la Unidad se han establecido acciones con el fin de garantizar la accesibilidad de nuestros ciudadanos a la información institucional, a través de nuestros diferentes canales de atención, tanto en lo presencial como en lo digital.

Para la accesibilidad del ciudadano la Unidad debe tener en cuenta las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano, donde se resalta lo establecido por el Gobierno Nacional respecto de las formas de atención y en especial la atención igualitaria para las Personas con Movilidad Reducida –PMR- (adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, personas con enanismo y obesidad), entre otros grupos de ciudadanos susceptibles de algún tipo de condición que tenga el efecto de limitar su acceso a nuestro trámite y servicios.

Institucionalmente se hacen ajustes razonables tanto a la infraestructura física para permitir el acceso a las instalaciones de conformidad con la Norma Técnica Colombiana NTC6047, la cual que indica las condiciones de accesibilidad al espacio físico que debe tener cualquier punto de servicio al ciudadano; así como para la accesibilidad a la información, se da cumplimiento a lo señalado en la ley 1712 de 2014, el decreto ley 1081 de 2015, decreto 103 de la Procuraduría General de la Nación y los lineamientos de gobierno electrónico, la resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.4 Conocimiento del Ciudadano

La unidad ha desarrollado en esta política se consideran los grupos de valor identificados en la caracterización de usuarios vigente de la Unidad, la cual se actualizará en atención a la información disponible de población beneficiada y otros informes del proceso de servicio al ciudadano, de igual forma los lineamientos planteados para la medición de la percepción ciudadana

5. NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

5.1 Constitución Política de Colombia

Teniendo como marco los fines esenciales del Estado, el derecho a la igualdad y los principios que determinan la función pública (arts. 2, 13 y 209), a continuación se presenta una relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas.

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará

los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (...)

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (...).

Artículo 68. (...) La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

5.2. Normatividad específica

La Unidad toma como fuente de consulta la herramienta de observatorio jurídico del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Artículo 23 – Constitución política de Colombia	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
Directiva presidencial 07 de 1993	"Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites"
Directiva presidencial 02 de 1994	"Desarrollo de la función de control interno en las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional"
Ley 190 de 1995, Artículo. 55	Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
Decreto 2150 de 1995	"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Documento conpes 3292 de 2004	"Proyecto de racionalización y automatización de trámites"
Decreto 4669 de 2005	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005"
Ley 962 de 2005, Artículo. 8º	Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de quejas o reclamos.
Ley 1171 de 2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultos mayores.

Ley 1474 de 2011	Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Artículo 76 : Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos
Decreto 2641 DE 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Cartilla servicio al ciudadano de la ESAP.	Generalidades del servicio al ciudadano en el sector Público
Decreto 19 de 2012	Normas sobre trámites
Resolución 340 del 18 de Junio 2013	Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – SIGOS- y se dictan otras disposiciones.
Resolución 341 del 18 de junio 2013	Por medio de la cual se crea el Comité institucional de Desarrollo Administrativo, los grupos técnicos de apoyo y se dictan otras disposiciones. Se crea el Grupo Técnico de Apoyo a la Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
Concepto 2243 de 2015 Consejo de Estado - Sala de consulta y servicio civil	La normatividad aplicable en la actualidad para garantizar el derecho de petición. Efectos de las sentencias de inexecutable proferidas por la Corte Constitucional (C-818 de 2011). Reviviscencia de normas derogadas, entre el 10 de enero de 2015 y la fecha anterior al momento en que empiece a regir la nueva ley estatutaria sobre el derecho de petición, que está conformada por las siguientes disposiciones: Ley 1437 de 2011, las normas contenidas en los capítulos II, III, IV, V, VI Y parcialmente el VIII del Decreto Ley 01 de 1984, por medio del cual se expidió el Código Contencioso Administrativo, en cuanto ninguna de tales disposiciones resulte evidentemente contraria a la Carta Política o a las normas del CPACA que permanecen vigentes.
Ley 1712 de 2014	Artículo 11: Mecanismos de presentación directa de PQRS, con un informe de las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.
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"

6. RESPECTO DE LAS PETICIONES

"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo". (Artículo 13 de la ley 1755 de 2015).

6.1 Términos de respuesta según tipo de petición

Ley 1755, artículo 14 y 30.	Peticiones	Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
	Petición de documentos	Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
	Petición de Consulta	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
	Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
	Información general, Quejas, Sugerencias y Reclamos	Son clasificadas como derechos de petición en interés general y particular y se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Medida Transitoria: En desarrollo de la emergencia social y económica por la que está atravesando el país a raíz de la propagación del COVID-19, el Gobierno Nacional ha dispuesto a través del decreto 491 de 2020 medidas especiales que permiten prorrogar los tiempos de respuesta a peticiones; para los efectos se cita lo relacionado:

"...Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales"

6.2 Contenido de la petición

Artículo 16 de la ley 1437 de 2011	Contenido de la petición	1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
		2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá i agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
		3. El objeto de la petición.
		4. Las razones en las que fundamenta su petición.
		5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
		6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

7. DEBERES Y DERECHOS DEL CIUDADANO

La Unidad acoge los preceptos señalados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano , que están de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención.

Derechos

Como ciudadano/beneficiario/usuario de una entidad pública, una persona tiene derecho a:

- Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio.
- Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas.
- De igual manera, puede interponer derechos de petición, acciones de tutela, etc.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.
- Exigir la reserva de su información.
- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la institución.
- Ser resarcido con la mayor brevedad, por los montos cobrados en exceso.

Deberes

Como ciudadano/beneficiario/usuario de una entidad pública, una persona tiene deberes como:

- Conocer los requisitos del servicio. Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone el contrato de servicios.
- Comunicar el cambio de domicilio.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.
- Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que le suministra la entidad.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- Respetar al servidor que lo atiende.
- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.
- Mantener la confidencialidad que le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.

8. DEBERES Y DERECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Referidos al Título II, Capítulo II del Estatuto del Funcionario Público del 27 de octubre de 1999, los cuales la Unidad acoge:

Artículo 7° DERECHOS:

I. Los servidores públicos tienen los siguientes derechos:

- a) A desempeñar las funciones o tareas inherentes al ejercicio de su cargo.
- b) Al goce de una justa remuneración, correspondiente con la responsabilidad de su cargo y la eficiencia de su desempeño.
- c) Al respeto y consideración por su dignidad personal en la función.
- d) Al goce de vacaciones, licencias, permisos y otros beneficios conforme al presente Estatuto y los Reglamentos respectivos.
- e) A la percepción de las pensiones jubilatorias, así como de invalidez y sobrevivencia para sus derechohabientes.
- f) Al derecho de las prestaciones de salud.
- g) A que se le proporcionen los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

II. Los funcionarios de carrera tendrán, además, los siguientes derechos:

- a) A la carrera administrativa y estabilidad, inspirada en los principios de reconocimiento de mérito, evaluación de desempeño,

capacidad e igualdad.

b) A la capacitación y perfeccionamiento técnico o profesional, en las condiciones previstas en el presente Estatuto.

c) A impugnar, en la forma prevista en la presente Ley y sus reglamentos, las decisiones administrativas que afecten situaciones relativas a su ingreso, promoción o retiro, o aquellas que deriven de procesos disciplinarios.

d) A representar por escrito, ante la autoridad jerárquica que corresponda, las determinaciones que se juzguen violatorias de alguno de sus derechos.

e) A recibir y conocer información oportuna, de las autoridades institucionales sobre aspectos que puedan afectar el desarrollo de sus funciones.

f) A representar fundadamente, observando la vía jerárquica que corresponda, las instrucciones que considere técnica, legal y/o administrativamente inadecuadas, que pudiesen ocasionar un daño a la entidad.

g) Al goce de especiales incentivos económicos, conforme a las previsiones establecidas en el presente Estatuto.

h) A recibir la protección necesaria en materia de higiene y seguridad en el trabajo.

III. Los derechos reconocidos para los servidores públicos en el presente Estatuto y su régimen jurídico, excluyen otros derechos establecidos en la Ley General del Trabajo y otras disposiciones del régimen laboral que rige únicamente para los trabajadores.

Artículo 8° **DEBERES:**

Los servidores públicos tienen los siguientes deberes:

a) Respetar y cumplir la Constitución Política del Estado, las leyes y otras disposiciones legales.

b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Estado, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional.

c) Acatar las determinaciones de sus superiores jerárquicos, enmarcadas en la Ley.

d) Cumplir con la jornada laboral establecida.

e) Atender con diligencia y resolver con eficiencia los requerimientos de los administrados.

f) Mantener reserva sobre asuntos e informaciones, previamente establecidos como confidenciales, conocidos en razón a su labor funcionaria.

g) Velar por el uso económico y eficiente de los bienes y materiales destinados a su actividad administrativa.

h) Conservar y mantener, la documentación y archivos sometidos a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información, sobre los asuntos inherentes a su función.

i) Cumplir las disposiciones reglamentarias relativas a la seguridad e higiene en el trabajo.

j) Presentar declaraciones juradas de sus bienes y rentas conforme a lo establecido en el presente Estatuto y disposiciones reglamentarias.

k) Declarar el grado de parentesco o vinculación matrimonial que tuviere con funcionarios electos o designados, que presten servicios en la administración.

l) Excusarse de participar en los comités de selección de ingreso de funcionarios de carrera, cuando exista con los postulantes vinculación o grado de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, conforme al cómputo establecido en el Código de Familia.

9. MODALIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias ha dispuesto canales de comunicación para hacer de la relación del ciudadano con la entidad una experiencia fácil, asertiva y oportuna, armonizado con las políticas descritas en el MIPG de "Seguimiento y evaluación del desempeño institucional" y "Mejora normativa", para la unificación de criterios en el accionar misional de la Unidad.

El ciudadano puede dirigir sus inquietudes, sugerencias, y peticiones a través de los siguientes canales:

Virtuales:

El ciudadano hace uso de este mecanismo a través de:

• Correo electrónico: atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

• Aplicativo de PQR: -Peticiones, Quejas y Reclamos. Al cual puede acceder siguiendo esta ruta: En nuestro Portal Web www.orgsolidarias.gov.co, dirigirse al enlace de Atención al Ciudadano, luego seguir el enlace de PQR – Peticiones, quejas y reclamos y dar clic en el enlace Formulario PQRSD

• Chat: en el Portal Web www.orgsolidarias.gov.co, los días martes y jueves de 9 am a 12 pm

• Redes sociales: Enlaces ubicados en el Portal Web en la parte superior derecha

Telefónico:

Brindada a través de nuestro PBX 3275252 Ext. 301 y 192 (Bogotá) y línea gratuita nacional 018000122020.

La Unidad, mediante la circular interna número 003 de 2020, respondiendo a las medidas adoptadas para evitar la propagación del COVID-19 dispuso una línea móvil (celular) de atención al ciudadano 322 8 44 45 59

Correo postal:

Todo tipo de solicitud, puede ser remitida por medio escrito. Domicilio de la entidad: Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua, lunes a viernes.

Personalizado:

La oficina de atención e información al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la entidad Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), en horario de atención de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua

La atención de la Gestión Misional y Gestión de apoyo:

Los ciudadanos no solo reciben atención por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, también están estrechamente vinculados a la atención que reciben vía telefónica, virtual o personal por parte de los profesionales de los diferentes grupos de la Unidad, quienes dentro de sus actividades cotidianas, concurren en el servicio de atención e información a nuestros grupos de valor; tarea que enfrentan con el mayor sentido de solidaridad, respeto y profesionalismo. Esta atención es realizada al interior de las instalaciones de la entidad y mayormente en el ejercicio de las comisiones en territorio

Como parte del procedimiento de gestión de peticiones, corresponde a la Oficina de Servicio al Ciudadano la labor de consolidar los datos de atención e información al ciudadano, por lo cual todos los servidores públicos deberán reportar las atenciones que realicen, en ejercicio de sus funciones, a la Oficina de Servicio al Ciudadano, quien realizará la consolidación y presentación de los informes con una periodicidad mensual.

10. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es fundamental contar con un instrumento que permita evaluar la percepción ciudadana con relación al servicio prestado y/o solicitado, para evaluarla la Unidad estableció un procedimiento de la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, que es aplicada a todos los canales de atención.

Reconociendo la dinámica de nuestro público objetivo, las preguntas contenidas en la encuesta podrán ser modificadas cuando la Dirección, coordinación o los lineamientos así lo consideren, buscando se realice mediante una aplicación diaria, para generar una medición según los requerimientos de información.

11. MEDIDAS CONTINGENTES

La primera impresión es la que principalmente afecta la percepción del servicio que ofrecemos y recibe nuestro ciudadano, en atención a las premisas ya mencionadas en este documento es necesario saber cómo debemos abordar el Proceso de Servicio al Ciudadano ante eventuales situaciones:

¿Qué hacemos cuando el profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano no se encuentra en la entidad?

Puesto que la Oficina de Servicio al Ciudadano depende directamente del Grupo de Educación e Investigación de la Unidad, cuando por algún motivo el profesional a cargo de esta oficina se ausente la coordinación del grupo determinará el profesional, quien forma parte de este equipo de trabajo, que realizará la función de atención al ciudadano.

Por ningún motivo puede devolverse al ciudadano o negarle la atención dentro de los horarios establecidos, aun cuando el profesional a cargo no esté en la entidad.

¿Qué hacemos cuando la solicitud del ciudadano desborda nuestro conocimiento?

Responder en forma clara y sencilla admitiendo que no conocemos el tema consultado, comprometernos a consultar la respuesta para brindarla con posterioridad tomando los datos de ubicación del ciudadano.

¿Qué hacemos cuando la solicitud del ciudadano desborda la competencia de nuestra entidad?

Explicar en forma respetuosa y amable hasta dónde podemos brindarle el servicio e indicándole a donde puede dirigirse para que su solicitud sea atendida. En los casos en que la solicitud sea radicada, por cualquier canal de atención siempre debemos dar el traslado a la entidad competente e informar al peticionario sobre el trámite surtido. De igual forma y en caso de los canales telefónicos y presencial, luego de explicarle al ciudadano que la entidad no es la competente de darle respuesta de fondo a su petición y si prefiere que nosotros le recibamos y radiquemos su petición, la petición será recibida, radicada y se procederá de conformidad.

¿Qué hacemos si el ciudadano nos visita en dependencias diferentes a la oficina de atención e información al ciudadano sin previa cita y/o no le podemos atender en ese momento?

Informarle sobre la situación que se presenta y remitirlo a un compañero de grupo para que el ciudadano obtenga la atención requerida. Debemos evitar a toda costa reprogramarle su visita.

¿Qué hacemos cuando fallan las herramientas tecnológicas (aplicativos, chat, redes, internet)?

Explicar en forma respetuosa y amable hasta dónde podemos brindarle el servicio al ciudadano en la medida de nuestras capacidades, mediante mecanismos físicos y documentales. A su vez que las áreas encargadas de manejar las plataformas tecnológicas, busquen garantizar el óptimo funcionamiento de las mismas, para mantener la integridad de Información, y a la mayor brevedad.

¿Qué hacemos cuando por necesidades de la entidad hay que suspender el servicio?

Se informa oportunamente a la ciudadanía sobre la necesidad de suspender el servicio mediante aviso que se publica en el portal web y en la oficina mediante carteles en las puertas de acceso a la entidad.

Recomendaciones por contingencias sanitarias

Si llegará a existir la determinación de una Emergencia Sanitaria declarada por parte del Gobierno Nacional o Local, donde se implementen diferentes medidas preventivas y de contención sanitaria con el objetivo de proteger la salud y la vida de los servidores públicos y ciudadanos. Se deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Seguir las recomendaciones de contención implementadas por las autoridades competentes (Ministerio de Salud, o la entidad que realice sus funciones)

- Previo aviso en el portal web de la entidad, se informará a la ciudadanía en general, respecto de la entrada en funcionamiento de disposiciones especiales por procedimiento de contención sanitaria.
- Limitar la atención presencial a casos extraordinarios, que puedan acercarse a nuestras instalaciones, quienes serán tratados según los protocolos y las disposiciones designadas en la contingencia.
- Acatar las disposiciones que emita el gobierno nacional frente a la atención presencial, durante la emergencia
- Promover el uso de medios virtuales para recibir las comunicaciones y peticiones de la ciudadanía en general (Correo electrónico, Aplicativo Web, Chat).

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	29/Abr/2020	Incluir las disposiciones sobre la materia de servicio al ciudadano emitidas por el gobierno nacional y adoptadas por la UAEOS, con ocasión a la emergencia social y económica COVID -19.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Profesional Especializado Cargo: Grupo Planeación y Estadística Fecha: 29/Abr/2020	Nombre: Revisión Calidad Jorge Muñoz Profesional Especializado Cargo: Grupo Planeación y Estadística Fecha: 30/Abr/2020	Nombre: Marisol Viveros Zambrano Cargo: Coordinador Grupo Planeación y Estadística Fecha: 19/May/2020

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 - Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020
www.orgsolidarias.gov.co - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
 Bogotá D.C, Colombia



COPIA CONTROLADA