



Política de Atención al Ciudadano y Grupos de Interés



PO-007 V1

Introducción

Rotorr-Motor de Innovación presenta su Política de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, destacando su compromiso con la comunidad y el bienestar común.

La política promueve la participación ciudadana, el diálogo constante y la transparencia, buscando fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos de interés. A través de mecanismos de escucha activa y comunicación bidireccional, se fomenta la consulta pública y la colaboración en la toma de decisiones.

El objetivo es construir una sociedad más justa, inclusiva y participativa, en la que cada voz sea escuchada para enfrentar los desafíos sociales de manera efectiva y sostenible.

Objetivo General

Fortalecer la relación con la comunidad y los grupos de interés, mediante la promoción de su participación activa y el establecimiento de mecanismos efectivos de diálogo y colaboración.

Objetivos Específicos

- Establecer mecanismos de comunicación efectivos para acceder a información relevante.
- Implementar procesos de consulta y participación ciudadana en políticas y proyectos.
- Desarrollar canales de retroalimentación para recibir y responder a opiniones y sugerencias.
- Facilitar el acceso de ciudadanos y grupos de interés a espacios de toma de decisiones.
- Brindar atención personalizada para acceder a servicios y trámites.
- Promover transparencia y rendición de cuentas sobre el uso de recursos y la ejecución de proyectos.
- Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación para fortalecer la participación.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los mecanismos de atención mediante indicadores de satisfacción y calidad.

Alcance

La política busca construir confianza con los ciudadanos y grupos de interés y promover su participación en políticas y proyectos que impacten su bienestar.

Marco Legal

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2.
- Constitución Política de Colombia, Artículo 209.
- Artículo 4 de la Ley 489 de 1998.
- Ley 962 de 2005.
- Decreto 2623 de 2009.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012.
- Decreto 2482 de 2012.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.

- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1499 de 2017.
- Ley 1955 de 2019.
- Decreto 2106 de 2019.
- CONPES 3649 DE 2010.
- CONPES 3785 de 2013.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 6047 de 2013.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 4140 de 2012.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 4143 de 2009.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020.
- Circular N°. 100-010-2021 de agosto de 2021.

Componentes

Direccionamiento Estratégico

Coordinar y ejecutar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, enfocándose en la formación del personal, la optimización de recursos, el monitoreo de procesos y la evaluación de la satisfacción ciudadana, conforme a las normativas y políticas institucionales.

Talento Humano

Para asegurar que el personal de Rotorr cumpla un papel estratégico, se implementarán estrategias de formación, capacitación y orientación continua, enfocándose en la calidad del servicio al ciudadano y grupos de interés. Esto incluirá el fortalecimiento de la gestión de calidad, auditoría interna y el uso de herramientas proporcionadas por Rotorr, como el apoyo metodológico de la Función Pública y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Las principales acciones para implementar la Política de Atención a la Ciudadanía incluyen:

- Conocimiento detallado del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, la Carta de Trato Digno y la Guía de Lenguaje Claro.
- Comprensión de la entidad, sus servicios y normas para resolver consultas de manera eficiente.

- Cumplir con las normas técnicas y legales en la atención de solicitudes y participar en actividades de formación sobre el servicio al ciudadano.

Los funcionarios encargados de responder a los ciudadanos deben utilizar lenguaje claro y técnico y garantizar respuestas accesibles y oportunas.

La implementación de la política también se basa en los valores del Código de Integridad, para crear experiencias que satisfagan las necesidades y derechos de los ciudadanos.

Lenguaje claro

Rotorr-Motor de Innovación está mejorando su gestión mediante la capacitación de sus servidores públicos en lenguaje claro, con el objetivo de transmitir información sobre trámites, servicios, programas y proyectos de manera efectiva y comprensible. Esto permitirá proporcionar a los ciudadanos y clientes información precisa y actualizada sobre plazos, formas y lugares de atención, a través de los canales establecidos.

Las acciones clave para lograr esto incluyen:

- Fomentar el uso de lenguaje claro en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional y entre todos los funcionarios.
- Simplificar la información compleja relacionada con trámites y procedimientos administrativos.

- Crear y socializar una guía de lenguaje claro para servidores públicos y personal de apoyo.
- Incorporar el lenguaje claro en los canales de atención y en todas las interacciones con los ciudadanos.

Ventanilla hacia adentro

Rotorr-Motor de Innovación implementa acciones para ofrecer un servicio de calidad, eficiente y transparente, mediante una organización adecuada, planificación estratégica, personal capacitado y canales de atención efectivos.

Ventanilla hacia afuera

Este concepto se refiere al proceso en el que la ventanilla interna interactúa directamente con la ciudadanía, atendiendo sus solicitudes, brindando servicios y trámites, y garantizando un nivel adecuado de atención y satisfacción.

Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites

La gestión de trámites y procedimientos administrativos es responsabilidad de Rotorr-Motor de Innovación, que se encarga de planificar, dirigir y supervisar su optimización. Para mejorar la relación con los ciudadanos, es fundamental identificar y mejorar los servicios proporcionados por la entidad.

Estos servicios son esenciales para que los ciudadanos ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones. Además, Rotorr define claramente los servicios ofrecidos, analiza los productos derivados de los procesos misionales y se asegura de que los ciudadanos completen los trámites necesarios para acceder a sus derechos u obligaciones.

Administración y Fortalecimiento de los Canales de Atención

Garantizar el servicio a través de canales de atención diversos (presencial, virtual y telefónico), mediante la implementación de estrategias inclusivas y la asignación de los recursos necesarios para atender eficazmente a los ciudadanos y grupos de interés. Se tomarán en cuenta las necesidades de la población, los servicios disponibles y la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Gestión eficiente de PQRSF

La gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSF) es clave para la Administración Municipal. Se deben implementar recursos junto con la dependencia competente para proteger los intereses de los ciudadanos y asegurar su satisfacción. Además, se realiza un seguimiento y control de las PQRSF para verificar su estado y desarrollar planes de mejora con las dependencias correspondientes.

Información y Comunicación

El servicio al ciudadano se basa en la comunicación efectiva entre las instituciones estatales y los ciudadanos, cumpliendo con la Ley 1712 de 2014 para mejorar la apertura de la información y la gestión documental. Se deben mejorar los canales de acceso a la información, implementar medidas inclusivas para grupos vulnerables, promover los servicios digitales y fortalecer la sede electrónica institucional. Todo esto busca facilitar el acceso a los trámites y servicios, al asegurar la calidad y transparencia en la interacción entre el Estado y los ciudadanos.

Servicio al ciudadano en la Gestión Documental

- Asegurar que la información cumpla con estándares de seguridad e integridad.
- Establecer mecanismos para el intercambio eficiente de información interna.
- Garantizar la disponibilidad, veracidad y seguridad de la información producida.
- Utilizar tecnologías de manera segura para procesar y transmitir información.

Gestión del Conocimiento y la Innovación

La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano tiene como objetivo adaptar la oferta institucional a las necesidades de los ciudadanos mediante cuatro ejes:

- **Generación y Producción de Conocimiento:** Fomentar la creación de prácticas innovadoras por parte de los servidores públicos para mejorar el servicio.

- **Herramientas de Uso y Apropiación:** Establecer lineamientos para gestionar la información generada en el servicio al ciudadano, asegurando su apropiación por todos los funcionarios.
- **Analítica Institucional:** Analizar el desempeño de la entidad, la efectividad de los procesos, la puntualidad en la entrega y la percepción de los grupos de valor sobre el servicio.
- **Cultura de Compartir y Difundir:** Fomentar la innovación en los mecanismos de atención, ampliar la cobertura y promover la transparencia y la integridad de los servidores públicos.

Recursos Financieros

La Gerencia Financiera y Administrativa de Rotorr asignará cada año, en su respectivo presupuesto, los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de las obligaciones emanadas de la Política de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés. Los recursos presupuestales se ejecutarán de conformidad con los programas y proyectos diseñados.

