

2025

POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Caja de
Previsión Social
Municipal

CPSM

Versión 1

POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Dirección General
Alejandra Serrano R.

Gestión Dirección y Planeación
Alejandra Serrano Rueda

Gestión de Calidad
Liliana M. Delgado Castellanos



 <p>ALCALDIA DE BUCHARAMANGA</p> <p>Caja de Previsión Social Municipal</p>	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-PL003	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1	Pág. 1 10
		Fecha Aprobación: 22/01/2025	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS	2
3. ALCANCE.....	2
4. CONTEXTO GENERAL.....	3
5. NORMATIVIDAD	3
6. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL BUEN SERVICIO	4
7. LINEAMIENTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO CPSM	5
8. MARCO DE RESPONSABILIDADES	6
Recursos	6
9. ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO	7
10. COMUNICACIÓN	8

COPIA CONTROLADA

 <p>ALCALDIA DE BUCARAMANGA</p> <p>Caja de Previsión Social Municipal</p>	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-PL003	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1	Pág. 2 10
		Fecha Aprobación: 22/01/2025	

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró la política del servicio al ciudadano, sus lineamientos y estrategias permiten a las entidades del orden nacional y territorial implementar una nueva forma de relacionamiento entre los ciudadanos y el estado visualizando todos los escenarios de la gestión pública. Esto teniendo en cuenta que el fin esencial de estado es servir a la comunidad trascendiendo en la atención oportuna y de calidad.

Es por ello que la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga promueve las acciones que permitan garantizar el servicio a sus afiliados y a sus grupos de valor, priorizando las buenas condiciones y capacidades institucionales que permitan de forma efectiva brindar acceso efectivo a los servicios.

2. OBJETIVOS


Establecer los lineamientos institucionales que permitan garantizar el acceso de los afiliados- ciudadanos a los servicios e información propia del objeto misional de la CPSM.

Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la entidad.

3. ALCANCE

La aplicabilidad de la Política inicia con la recepción de las solicitudes PQRSD por parte de los ciudadanos y/o partes interesadas, a través de los diferentes medios (Telefónico, Físico, E-mail, WhatsApp y Personal), su trámite en ventanilla única y la generación de informes de seguimiento por parte de Atención al Ciudadano.

En ese sentido, este documento es aplicable a la ciudadanía en general, los afiliados y funcionarios CPSM.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-PL003
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1 Pág. 3 10

4. CONTEXTO GENERAL

La CPSM se compromete a promover la cultura del servicio al ciudadano que permita asegurar una gestión pública eficiente, amable, respetuosa, incluyente y de calidad, a partir de su objeto misional cumplirá de manera imparcial, transparente y efectiva, tenga en cuenta las necesidades del ciudadano, afiliados y partes interesadas.

5. NORMATIVIDAD

Artículo 23. Constitución Política de Colombia, 1991.


Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan otras disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas prestan servicios públicos.

Decreto 1151 de 2008, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

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"

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-PL003	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1	Pág. 4 10
		Fecha Aprobación: 22/01/2025	

Decreto 1116 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"

Ley estatutaria 1618 de 2023 discapacidad en Colombia; garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en conocimiento de la ley 1346 de 2009.

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL BUEN SERVICIO

Respeto: Tratar de manera digna y considerada a todas las personas.

Inclusión: Reconocer que todas las personas merecen un trato igualitario, sin discriminación alguna por razón de raza, religión, preferencia política, orientación sexual, identidad de género, condición económica o de salud.

Empatía: Comprender las necesidades de las personas, de forma objetiva y racional.


Oportunidad: Prestar un servicio de forma completa, apropiada y en el momento esperado.

Probidad: Obrar de forma honesta, integra, al momento de facilitar la atención al ciudadano

Efectividad: Brindar un servicio que asegure la generación de confianza y credibilidad en la Agencia.


Innovación: Proponer y desarrollar estrategias vanguardistas que tengan en cuenta las expectativas y las necesidades que respecto del servicio sean oportunas para asegurar su calidad y mejora continua.

Apropiación valores código de integridad CPSM: Diligencia, Respeto, Compromiso, Honestidad, justicia, Tolerancia, Dialogo, transparencia, efectividad, Responsabilidad, y Solidaridad.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-PL003	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1	Pág. 5 10
		Fecha Aprobación: 22/01/2025	

7. LINEAMIENTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO CPSM

- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.
- 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
- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- 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 la 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
- Promover y apropiar el *Código de Integridad: Valores del Servicio Público* en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano. El *Código de Integridad* es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. 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.
- Apoyar la alfabetización digital y la apropiación de canales digitales e incentivar su uso parte de los ciudadanos
- Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-PL003	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1	Pág. 6 10
		Fecha Aprobación: 22/01/2025	

- Contar con espacios de cocreación, retroalimentación y participación, como audiencias de rendición de cuentas, grupos de discusión, comunidades de práctica y equipos transversales, entre otros, para evaluar y mejorar su conocimiento en relación con el servicio al ciudadano.

8. MARCO DE RESPONSABILIDADES

Representante legal a través de sus dependencias: Encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando la atención a la ciudadanía.

Comité Institucional de Gestión y desempeño: Coordina la implementación, garantiza la armonía y recursos institucionales para mejorar el servicio y la debida articulación con las demás políticas.


- Política Transparencia y acceso a la información pública.
- Política Racionalización de trámites.
- Política Rendición de cuentas.
- Política Participación ciudadana en la gestión.

Servidores Públicos CPSM: La implementación de la política requerirá de la participación de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización


Recursos

- ✓ Carta del trato digno
- ✓ Protocolos de atención al ciudadano
- ✓ Lenguaje claro

 <p>ALCALDIA DE BUCARAMANGA</p> <p>Caja de Previsión Social Municipal</p>	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-PL003
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Pág. 7 10
			Fecha Aprobación: 22/01/2025

9. ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE
Planeación del servicio ciudadano	Definir el área, dependencia o grupo de trabajo para desarrollar las funciones de servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Acto administrativo que defina las funciones del área, dependencia o grupo de trabajo de servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Director General Subdirector administrativo (Planeación y talento Humano)
Fortalecimiento talento humano al servicio ciudadano	Desarrollar espacios de formación dirigidos a funcionarios y contratistas sobre el servicio al ciudadano y relacionamiento con la ciudadanía (capacitaciones, lenguaje claro, protocolos de servicio, otros)	Listados de asistencia, constancias de participación, evidencias	Subdirector administrativo (Talento humano)
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos, procedimientos, canales)	Revisar e incentivar la estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual por medios de correo electrónico, contáctenos, ventanilla única, que garanticen la accesibilidad.	Canal de atención virtual fortalecido de acuerdo a los lineamientos apropiados por la CPSM Teniendo en cuenta resolución 1519 de 2020	Subdirector administrativo (Sistemas)
Evaluación de gestión y medición de percepción ciudadana	Implementar instrucciones de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la	Encuestas de percepción a los afiliados/ usuarios	Subdirector administrativo (atención al ciudadano)


 <p>ALCALDIA DE BUCHARAMANGA</p> <p>Caja de Previsión Social Municipal</p>	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-PL003
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1 Pág. 8 10

	información en su interacción con la entidad (encuestas de percepción)		
--	--	--	--

10. COMUNICACIÓN

- La subdirección administrativa(sistemas), promoverán estrategias de comunicación, sensibilización y difusión de la Política para garantizar su conocimiento, apropiación y cumplimiento
- Socializar la presente política en todas las sesiones y/ o cuando sea necesario teniendo en cuenta el índice de rotación del personal de la entidad.

COPIA CONTROLADA

 <p>ALCALDIA DE BUCARAMANGA</p> <p>Caja de Previsión Social Municipal</p>	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-PL003	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1	Pág. 9 10
			Fecha Aprobación: 22/01/2025	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
0	14/11/2023	Emisión Inicial APROBADA EN ACTA MIPG N° 033 2023	Liliana M. Delgado C. <i>Auxiliar Administrativa</i>	Subdirección Administrativa	Comité MIPG
1	22/01/2025	Actualización formato calidad y se asigna codificación APROBADO EN COMITÉ MIPG ACTA N 004 2025 DEL 22/01/2025	Liliana M. Delgado C. <i>Profesional de Calidad</i>	Alejandra Serrano Rueda <i>Directora General</i>	Alejandra Serrano Rueda <i>Directora General</i> APROBADO EN COMITÉ MIPG ACTA N 004 2025 DEL 22/01/2025

COPIA CONTROLADA