POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Octubre 2021

1. PRESENTACIÓN

La Gobernación de Arauca ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la definición de la Política de Servicio y Atención al Ciudadano al interior de la Gobernación de Arauca es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, planificar y promocionar el desarrollo económico, social y ambiental, dentro de su territorio y fortalecer la capacidad de gestión de sus municipios, prestando los servicios que determina la constitución y la ley, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todos los procesos de la Gobernación, así unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar una atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción de la Gobernación hacia la ciudadanía, ya que es fundamental en el desarrollo de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación de Arauca y de esta forma conformar un solo frente cuyo objetivo principal es el de atender orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

Igualmente, en el diseño de esta política se tuvieron en cuenta los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con sus componentes de mejora de procesos y procedimientos, cultura de Servicio y Atención Al Ciudadano, mejoramiento y adecuación de la infraestructura física y tecnológica, medición de la calidad del servicio e información confiable.

Los resultados de la evaluación del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, esto según el Resultado que obtuvo la Gobernación de Arauca para la vigencia del año 2020, en lo relacionado con el servicio brindado al Ciudadano, su direccionamiento temático y la evaluación que realizo el Departamento Nacional de Planeación del Servicio al Ciudadano.

Lo anterior trae consigo que la Política de Servicio y Atención al Ciudadano sea liderada por el Proceso Gestión del Riesgo y la Mejora Continua de la Gobernación de Arauca, entendida como una función integral y transversal que compromete a todos los servidores públicos, contratistas y pasantes de la entidad; un recurso humano más cualificado, una articulación entre las diferentes procesos de la entidad; un compromiso por parte de la Alta Dirección y gestión de recurso necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.

2. MARCO JURÍDICO

- ✓ **Constitución Política de Colombia, Artículo 2:** los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

- ✓ **Artículo 209 de la Constitución Política**: señala que "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 defunciones.

- ✓ **Artículo 4 de la Ley 489 de 1998:** dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general."

- ✓ **Ley 962 de 2005:** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.

- ✓ **Decreto 2623 de 2009**: Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

- ✓ **Ley 1437 de 2011**: Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.

- ✓ **Ley 1474 de 2011:** Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- ✓ **Decreto 019 de 2012**: Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.

- ✓ **Decreto 2482 de 2012:** Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

- ✓ **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

- ✓ **Ley 1712 de 2014** Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

- ✓ **Ley 1755 de 2015** Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ **Decreto 1499 de 2017** Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

- ✓ **Ley 1955 de 2019** Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.

- ✓ **Decreto 2106 de 2019** Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. • **CONPES 3649 DE 2010** "Política Nacional de Servicio al Ciudadano."

- ✓ **CONPES 3785 de 2013 2** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

- ✓ Norma Técnica Colombiana -**NTC 6047 de 2013** "Accesibilidad al Medio físico. Espacio de Servicio al ciudadano en la Administración pública. Requisitos.

- ✓ Norma Técnica Colombiana **-NTC 4140 de 2012** Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos, corredores".

- ✓ Norma Técnica Colombiana **-NTC 4143 de 2009** Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas.

3. 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.

- ✓ **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

- ✓ **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.

- ✓ **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

- ✓ **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

- ✓ **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

4.1. MISIÓN

La Gobernación de Arauca tiene como misión servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, planificar y promocionar el desarrollo económico, social y ambiental, dentro de su territorio y fortalecer la capacidad de gestión de sus municipios, prestando los servicios que determina la constitución y la ley, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

4.2. VISIÓN

El Departamento de Arauca, será una región de frontera que construye la paz, que habrá "sembrado" la bonanza petrolera para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la fortaleza de su institucionalidad, sobre la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. Al igual se consolidará como el principal puerto agropecuario de la Región Nororiental, siendo al 2032 una región productiva, transformadora, incluyente en el desarrollo agroindustrial de las cadenas de cacao, ganadería bovina, plátano, forestal y turística; que se integrará a los mercados Nacionales e Internacionales, y fortalecerá el uso de las Tics para la formación de competencias laborales.

5. OBJETIVOS

La Política de Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir de las entidades públicas un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida y mejorar las capacidades de la Entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

6. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano inicia desde la planeación para la atención a los grupos de interés, se ejecuta en el momento en que el ciudadano recibe orientación y es puesto en contacto con los servidores públicos, bien sea para recepcionar una Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes, Denuncias o solicitar una asesoría, hasta el momento en que el ciudadano tiene una respuesta ágil, oportuna, y de fondo. Y finaliza con la implementación de acciones de mejora.

A su vez teniendo en cuenta que la Política de Servicio al Ciudadano es transversal aplica para todos y cada uno de los procesos de la Gobernación de Arauca.

7. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La política de atención al Ciudadano en la Gobernación de Arauca estará orientada y soportada en los siguientes principios:

SERVICIO: La Gobernación de Arauca desarrolla mecanismos efectivos para que los ciudadanos accedan con facilidad y oportunidad a los servicios que presta como entidad pública.

EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD: La Gobernación de Arauca presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

CALIDAD: Los asuntos tratados por la entidad pública son manejados de acuerdo a estándares de excelencia. 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.

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: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilizarían de la información.

PARTICIPACIÓN: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

EQUIDAD: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

RESPETO: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

SOLIDARIDAD: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

ATENCIÓN DIFERENCIAL PREFERENCIAL: En todos los puntos de atención al ciudadano, para efectos de las actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

COBERTURA: La Gobernación de Bolívar es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Departamento de Arauca.

ACCESIBILIDAD: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

INCLUSIÓN: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Departamental, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

INNOVACIÓN: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

8. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN

ACTITUD: La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

BUEN TRATO: Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.

PREOCUPACIÓN Y RESPETO POR EL CIUDADANO: El ciudadano debe tener una percepción inmediata de la calidad del servicio prestado y que es una prioridad para el funcionario colaborar en la solución de sus inquietudes.

LA IMPORTANCIA DE CUMPLIR CON "MI ROL": Independientemente de mi rol en la Gobernación, YO debo sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también MI responsabilidad.

ACTITUD DE SERVICIO: Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES: Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

9

9. Componentes de servicio al ciudadano

9.1. Instrumentos que contribuyen a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

Con el fin de mejorar el servicio brindado, se implementan estrategias para la atención a los diferentes grupos de interés, de esta manera se facilita la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, así mismo, se busca garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la claridad, oportunidad, amabilidad y respeto. Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales la entidad da aplicación por parte de todos los funcionarios:

- ✓ **Procedimiento para la atención al ciudadano**: Lineamiento detallado para suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la entidad.

- ✓ **Carta de Trato digno:** Documento en el que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

- ✓ **Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano:** Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio, que contempla entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

- ✓ **Guía de atención a personas en condición de discapacidad:** Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden.

- ✓ **Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias:** Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas, presentadas por los ciudadanos a la entidad, de conformidad con la normatividad vigente.

La Administración Departamental realizará a cabo acciones y actividades que fortalezcan la construcción, difusión y socialización de las normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos que hacen parte del Modelo de Atención a la Ciudadanía, que cumpla con condiciones básicas para operar, esto es, la recepción, gestión, mejora de trámites, servicios, PQRSD, protocolos de atención, manuales de procedimientos, tratamiento de la información, formatos, actualización normativa, racionalización de trámites, desconcentración y, los que se consideren necesarios.

10. CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación, asistencia, entregar solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención usados por la Gobernación: presencial, telefónico, buzón de sugerencias, de correspondencia y virtual. Estos canales, permiten a los ciudadanos, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

11. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Gobernación desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: La Gobernación debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

• Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

• Suficientes: La infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la Gobernación debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos , fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; en este mismo sentido, debe desarrollar un plan de capacitaciones que permita a los funcionarios la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

Articulación interinstitucional: Esta estrategia busca la comunicación de las diferentes dependencias con la Dirección de atención al Ciudadano y Gestión Documental, de manera que la información sobre planes, programas, promociones, campañas, trámites y servicios pueda ser brindada a la ciudadanía de manera oportuna.

12. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Serán características del Servicio a la Ciudadanía, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

• **Cálido Y Amable:** Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortes, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

• **Rápido:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

• **Respetuoso, Digno Y Humano:** Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

• **Efectivo:** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

• **Confiable:** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad

13. MONITOREO

13.1 Mejoramiento del ciclo del servicio

En la medición de la Política de Servicio al Ciudadano, se busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación, y definir los efectos de la gestión institucional, satisfacción de necesidades y solución de los problemas de los grupos de valor.

Incluye la implementación de indicadores e instrumentos, para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento en la implementación de la política, así como reconocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio en los canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de diseñar planes para fortalecer las diferentes líneas de acción, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Se tendrán en cuenta varios puntos al momento de realizar la medición, debe efectuarse seguimiento y análisis a la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional, así como mediciones de desempeño que permitan evidenciar la oportunidad en su entrega y la eficiencia en el proceso.

9

Comprende el análisis de la respuesta de la entidad a las peticiones que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los ciudadanos.

Por último, se debe medir la gestión de la entidad en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, etc. Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades, de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

14. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Es responsabilidad del líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, la revisión de esta Política por lo menos una vez al año, así como su actualización siempre que la Entidad lo requiera, de acuerdo a los cambios administrativos, canales de atención, cambios normativos, de políticas o directrices a nivel Nacional.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 25/10/2021	Creación del documento de acuerdo a la nueva normatividad vigente de Atención y Servicio al Ciudadano. Así mismo establece los lineamientos y políticas institucionales de atención y servicio al ciudadano que servirán de guía a los a los funcionarios públicos de la Gobernación de Arauca en la atención que presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio. Este Documento permitirá valorar el estado y avance en la operación de dicha política en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

REVISÓ	APROBÓ
Nombre completo: **MAURICIO ALBERTO REYES CASTILLO.**	Nombre completo: **JAHYR FRANCISCO HERNÁNDEZ TRUJILLO.**
Cargo: Líder Gestión del Riesgo y la Mejora Continua. (Calidad)	**Cargo:** Representante de la Alta Dirección (resolución. 2573-06/10/2021)
Fecha: 27/09/2021	**Fecha:** 27/09/2021