



promueve⁺

Estrategia de servicio
CIUDADANO

2026



La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, PROMUEVE MAS debe poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos, propendiendo por el respeto a la diversidad étnica y cultural.

En el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, PROMUEVE MAS define procesos internos y áreas de intervención con respecto a el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios.

A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de PROMUEVE MAS para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía, a saber:

- a. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales),
- b. Mejoramiento de procesos y procedimientos
- c. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía,
- d. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),
- e. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y
- f. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, PROMUEVE MAS debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos: Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial, Calidad.

Por lo tanto, PROMUEVE MAS considera que para lograr el propósito anterior de manera eficiente debe enfocar su estrategia de servicio a la ciudadanía en los siguientes componentes:

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos con los que PROMUEVE MAS espera alcanzar una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.



**COMPONENTE 1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO
POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Este componente señala los ajustes institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de PROMUEVE MAS, representado en el respaldo de la alta dirección. Es necesario entonces:

- Diseñar la política institucional de servicio a la ciudadanía que incluya la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos. Considerando el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico y como un insumo importante para la toma de decisiones.
- Adoptar la política institucional de servicio a la ciudadanía mediante acto administrativo, designando responsables de su implementación.
- Formular el Plan institucional en el cual se planteen los programas para la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano. (Objetivos, Metas, programas)
- Formular el Plan de acción que establezca el eje de servicio al ciudadano en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano. (Programa, proyectos, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores).
- Formular e implementar lineamientos dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales.
- de servicio para cada una de las dependencias de la entidad.
- Contar con un portafolio de trámites y servicios.
- Contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Crear un procedimiento interno para recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad para que se dé respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos.
- Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios.
- Elaborar y publicar el informe de peticiones que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011.
- Estudiar la posibilidad de contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, que además permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.



COMPONENTE 2. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir PROMUEVE MAS, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Por lo tanto, es necesario:

- Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (Caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos).
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.
- Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad.
- Medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.
- Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

COMPONENTE 3. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Todos los servidores públicos de las entidades, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de las instituciones. En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Por ello es necesario:

- Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.
- Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.
- Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
- Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos, para la prestación del servicio a la ciudadanía.



DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

Al hablar de la ventanilla hacia afuera se hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se señalan los componentes que considera PROMUEVE MAS para lograrlo de manera eficiente:

COMPONENTE 4. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO (Cobertura).

Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta PROMUEVE MAS para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación con la ciudadanía y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que se dispone. Por lo anterior es necesario:

- Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
- Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.
- Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.)
- Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humano, entre otros, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.
- Adoptar estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.
- Elaborar, implementar, publicar y actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.
- Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras.

COMPONENTE 5. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA



CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PROMUEVE MAS mediante la promoción de un lenguaje claro tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes. Por lo anterior es necesario:

- Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
- Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de la entidad.

COMPONENTE 6. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO

PROMUEVE MAS, por medio de ejercicios de evaluación participativa debe analizar la pertinencia de la oferta institucional, por lo anterior es indispensable:

- Determinar la periodicidad y los mecanismos con que se realizarán los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la entidad, en los que se consulte al ciudadano, a los usuarios o grupos de interés.
- Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.
- Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.
- Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.
- Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.

Se contempla por parte de PROMUEVE MAS que durante el primer semestre de 2026 se realice el diagnóstico, la línea base y se diseñe el plan para implementar La estrategia de servicio al ciudadano vigencia 2026, para lo cual este plan debe ser socializado y aprobado en comité de gestión y desempeño