

 <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 06-06-2023
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 1 de 12
Elaboró: Cenely Erika Fajardo P. Secretaria Ejecutiva	Revisó: Jhon Andrés Cerón Vicerrector Administrativo	Aprobó: Consejo Directivo
Fecha: 28 de noviembre de 2022	Fecha: 5 de diciembre de 2022	Fecha: 6 de junio 2023



**El Saber como Arma de Vida**

# **POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

 <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Fecha: 06-06-2023</b>
	<b>POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Página: 2 de 12</b>

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico del Putumayo es una Institución de Educación Superior comprometida con mejorar día a día la calidad de la prestación del servicio a la comunidad educativa en general, para la Institución es de suma importancia atender y responder las solicitudes como también suministrar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno y confiable como lo es la oferta educativa y beneficios a los que puede acceder los estudiantes, de esta forma se presenta una comunicación efectiva la cual se facilita a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

En este contexto, la atención al ciudadano del Instituto Tecnológico del Putumayo, involucra cada área de la Institución y por consiguiente al personal que labora en ella, la planeación estratégica de los procesos y actividades que se realizan en cada área permite tener claridad al momento de atender las necesidades y solicitudes que se receptionan en Atención y servicio al usuario; a través de la política de Atención al ciudadano se da a conocer la ardua labor de los Directivos, personal Administrativo y Docentes quienes en conjunto transmiten la identidad institucional y fortalecen la credibilidad de los procesos que se llevan a cabo.

En el presente documento se consolidan los mecanismos y actividades aplicados por la Institución para mejorar la atención y servicio al ciudadano, con el fin de perfeccionar el tiempo y calidad de respuesta, al igual que el acceso a la información que en conjunto con el constante crecimiento de la sociedad también asegura el buen desarrollo de la Institución. Como también contiene lineamientos orientadas al cierre de brechas que serán identificadas en el proceso de racionalización de trámites y medición de satisfacción ciudadana.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 06-06-2023</b>
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	<b>Página: 3 de 12</b>

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los mecanismos y estrategias para garantizar la atención y servicio al ciudadano de manera transparente, imparcial, oportuna, clara, accesible y de calidad en el Instituto Tecnológico del Putumayo.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Dar a conocer las estrategias y compromisos de la Institución frente a la oportunidad en la respuesta que se ofrece al ciudadano.
2. Definir estrategias que permitan fomentar el acercamiento de la comunidad educativa y conocimiento de los procesos que se llevan a cabo en el Instituto Tecnológico del Putumayo para mayor comunicación.
3. Fortalecer los procesos internos de la institución con el objetivo de atender, tramitar y responder de manera oportuna y con calidad a los requerimientos de los grupos de valor.
4. Establecer estrategias que permitan promover la cultura de la prestación de un buen servicio, destacar el sentido de pertenencia para con la Institución de todos los funcionarios, docentes y contratistas.

## 2. ALCANCE

La política de atención y servicio al ciudadano, se establece de manera transversal a todos los procesos de la institución, aplica a todo el personal de la Sede Principal, Subsedes y ampliaciones que ejecuten acciones de servicio a los grupos de valor del Instituto Tecnológico del Putumayo.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 3.1 DEFINICIONES:

- **Canales de atención:** los canales de atención y servicio al ciudadano son los medios que una empresa y/o Institución pone a disposición para comunicarse y relacionarse con su público.
- **Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

Asesor SGC	Ana Mirian Camacho B.	Profesional SGC	Firma	
------------	-----------------------	-----------------	-------	---

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01 Fecha: 06-06-2023
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 4 de 12

- **Grupos de valor:** Personas con las que la Institución interactúa en el desarrollo de actividades alineadas al cumplimiento de su Misión Institucional. Los grupos de valor identificados son estudiantes, egresados, comunidad en general y entes de control.
- **Institución:** Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, educativa, científica, política o social.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Servicio:** Conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñados para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **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.
- **Solicitud:** Documento en el que se solicita formalmente algo.
- **Tramite:** Conjunto o serie de 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.
- **Usuario:** Individuo que utiliza habitualmente un servicio prestado por cualquier empresa u institución.

### 3.2 SIGLAS

- **ITP:** Instituto Tecnológico del Putumayo
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **PDI:** Plan de desarrollo Institucional
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (NORMATIVIDAD)

- **Constitución política de Colombia;**

Artículo 2: Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.

Artículo 13: Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.

Asesor SGC	Ana Mirian Camacho B.	Profesional SGC	Firma	
------------	-----------------------	-----------------	-------	---

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 06-06-2023
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	<b>Página:</b> 5 de 12

**Artículo 15:** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar

**Artículo 23:** Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.

- **Ley 1755 del 30 de junio de 2005;** 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.
- **Ley 1437 de 18 de enero de 2011;** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 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 12 de julio de 2011;** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. 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.
- **Ley 1712 de 6 de marzo 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.
- **Decreto 019 del 10 de enero de 2012;** Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas antes 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.
- **Compilado Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012;** Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- **Decreto 1499 del 11 de septiembre 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.
- **Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019;** Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Resolución interna No. 717 del 29 de noviembre de 2018;** Por medio del cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones al interior del Instituto Tecnológico del Putumayo.



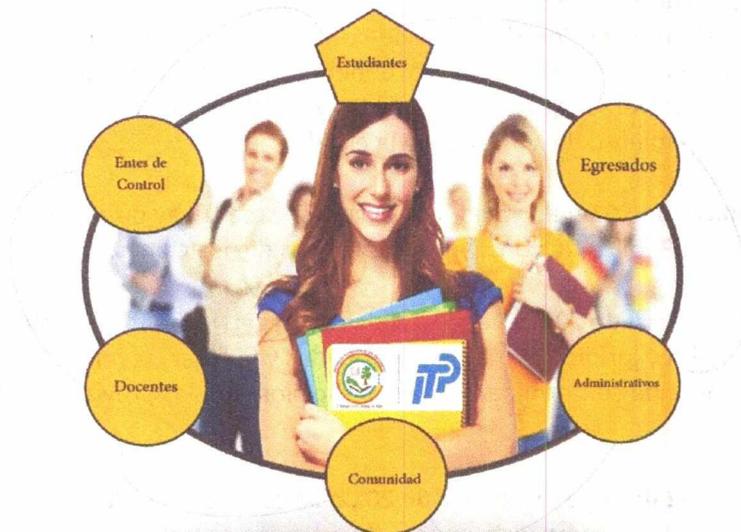
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 01
Fecha: 06-06-2023
Página: 6 de 12

- **P-CYM-002;** Tramite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001-2015.** Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

### 5. CONDICIONES GENERALES (LINEAMIENTOS)

1. En cumplimiento de la 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”, el Instituto Tecnológico del Putumayo atiende y da tramite a las peticiones, quejas, solicitudes de información, felicitaciones y sugerencias presentados por la ciudadanía en general de manera oportuna y con calidad.
2. Dentro de los grupos de valor del instituto, se tienen:



Elaboración propia - ITP

3. Por medio de la política de Atención y servicio al usuario el Instituto Tecnológico del Putumayo puntualiza los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos con la asistencia de los servidores de la Institución.
4. Para la atención, trámite y respuesta de los requerimientos, se debe tener en cuenta el procedimiento P-CYM-002 TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, adoptado mediante resolución interna No. 717 de 2018.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 06-06-2023
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 7 de 12

6. En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 se expedirá la “CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO” con el propósito de fortalecer el vínculo de todos los usuarios y comprometer a los servidores públicos a brindar un trato cordial, equitativo, respetuoso y eficaz.
7. De acuerdo con el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, recibirán atención especial y de preferencia a personas que presenten discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores, o en su efecto quienes presenten o manifiesten estado de debilidad.
8. Por medio de la caracterización y clasificación de usuarios, como lo son egresados, estudiantes activos, docentes, personal administrativo, comunidad en general, se proyecta la estrategia de clasificación de información para que cada gremio reciba la información de su competencia de manera oportuna y coherente, al igual que diseñar mecanismos de participación ciudadana.
9. Mantener, actualizar, rectificar y dar a conocer la información de carácter público de manera veraz y confiable, y siempre se salvaguarde la información confidencial e intimidad del ciudadano y en todo lo que refiere el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
10. El Instituto Tecnológico del Putumayo, depositará entera confianza al personal para ejercer las labores de atención y servicio al ciudadano, quien en su cognición actué de buena fe y este presto a resolver las inquietudes, solicitudes y aporte a los ciudadanos un servicio de calidad.
11. El Instituto Tecnológico del Putumayo, realizará mediciones periódicas de la satisfacción del ciudadano, cuyo resultado proyectará la formulación e implementación de planes de mejoramiento, con el fin de garantizar que la Institución cumpla y fortalezca la calidad de los procesos.
12. Conforme a las normas vigentes la Institución de manera participativa socializará la estrategia anticorrupción, participación, y transparencia en el acceso a la información y la racionalización de tramites al igual que la rendición de informes.
13. El Instituto Tecnológico del Putumayo, establece los siguientes canales de atención y servicio al ciudadano:
  - **Atención Virtual** (Correo electrónico-chat-redes sociales).
    - ✓ Implementación de software para radicación, asignación, seguimiento y finalización de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
    - ✓ Por medio del chat Institucional no se enviará cadenas o se distribuirá información que no compete a las labores de su cargo.
    - ✓ Mantener y dar uso al manual de identidad de la Institución.
    - ✓ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
    - ✓ Responder a las solicitudes de los ciudadanos de manera clara y precisa.



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 06-06-2023
POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 8 de 12

- ✓ Si la solicitud no es clara responder al ciudadano e indagar acerca del tema que desea consultar.
  - ✓ Si es necesario, sugerir consultar otros canales de atención como la página web de la Institución.
  - ✓ No utilizar emoticones ni símbolos que confundan al ciudadano.
  - ✓ Corregir errores de ortografía.
- **Atención presencial:** siempre será la más eficaz y en la que se vera la mejor satisfacción del ciudadano:
    - ✓ Mantener una presentación personal adecuada.
    - ✓ El servidor público deberá usar carnet que lo identifique.
    - ✓ Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.
    - ✓ Tener clara la información de los procesos que maneja cada área para re direccionar las solicitudes.
    - ✓ Saludar de inmediato de manera amable y escuchar atentamente.
    - ✓ Si en tal caso debe retirarse de su lugar de trabajo explicar al ciudadano la razón de porque debe hacerlo.
    - ✓ Siempre verificar si la información proporcionada fue entendida correctamente.
    - ✓ Utilizar un lenguaje y tono de voz adecuado.
    - ✓ Evitar comportamientos que incomoden a los ciudadanos como comer en el lugar de trabajo.
    - ✓ Si no es posible colaborar con la gestión de una solución para el ciudadano explicar las razones.
  - **Atención personalizada:**
    - ✓ **Personas con discapacidad:** Considerando que los servidores públicos del Instituto Tecnológico del Putumayo en algún momento pueden recibir usuarios con alguna de las condiciones de discapacidad se debe considerar lo siguiente:
      - No utilizar diminutivos, no ocupar términos como minusválido, sordomudo ni precisamente discapacitado.
      - Siempre estar a disposición para colaborar.
      - Brindar trato respetuoso y diferencial.
      - Escuchar atentamente.
      - Tener paciencia y explicar lentamente y de forma sencilla.
      - Si la persona presenta discapacidad auditiva: hablar de frente, vocalizar bien las palabras y por ningún motivo tapar los labios, ya que estos pueden ser leídos.
      - Si la persona presenta discapacidad Visual: hablar claramente y cuando se entreguen documentos, debe ser leído en su entrega con transparencia y claridad.
      - Si la persona presenta discapacidad física o motora: solicitar con respeto autorización para ayudarlo a moverse si este así lo requiere.
    - ✓ **En el caso de usuarios agresivos:**
      - Escuchar al usuario atentamente

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 06-06-2023</b>
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	<b>Página: 9 de 12</b>

- Mantener un tono de voz suave
- Procurar dar alternativas de solución
- Informar al superior de la inconformidad del usuario
- No mostrarse agresivo verbalmente ni tampoco mostrar gestos vulgares
- No tomar la inconformidad o situación de manera personal
- Procurar mantener una actitud amigable y mantener la atención en el usuario
- Tomar nota de las solicitudes del usuario

● **Atención telefónica:**

- ✓ Saludar de inmediato indicando a donde se está comunicando el ciudadano ejemplo: "Instituto Tecnológico del Putumayo, Buenos días, ¿en qué puedo colaborarle?".
- ✓ Recibir las llamadas de manera cordial y respetuosa
- ✓ Evitar hablar con terceros cuando este atendiendo la llamada.
- ✓ Si se requiere transferir la llamada comunicar al usuario que permanezca en la línea
- ✓ Corroborar si la información entregada fue comprendida.
- ✓ Cuidar el tono y lenguaje con el que se recibe la llamada
- ✓ Al finalizar la atención despedirse de manera amable
- ✓ Si es posible tomar nota de los datos personales del usuario.

● **Atención por correspondencia:** Correspondencia recibida de manera personal o virtual en la Sede principal, subse-des y ampliaciones.

- ✓ Contar con los elementos de oficina necesarios para recibir y radicar la correspondencia
- ✓ En caso de recibir documentos sellados, abrir el sobre y revisar si los anexos coinciden con el oficio remitario, de no ser así dejar constancia del recibido.
- ✓ Si aún no se ha adquirido software para manejo de correspondencia, asignar número de radicado en forma consecutiva y en orden de llegada.
- ✓ Firmar con letra clara el recibido de los documentos con fecha y hora.
- ✓ Informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente. Informar dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario Realizar el proceso de instalación de Buzón de sugerencia en un lugar visible para el ciudadano.
- ✓ Prever las fechas en las cuales se realizará apertura del buzón de sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Llevar registro del número y relación de sugerencias y felicitaciones recibidas.
- ✓ Distribuir a las áreas competentes y dar seguimiento si se están realizando los planes de mejoramiento.
- ✓ Si se presenta una queja dar respuesta al ciudadano puntualizando las actuaciones de mejoramiento por parte del servidor público y/o de la Institución.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 06-06-2023
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 10 de 12

14. Para la medición del servicio, se realizará a través de la percepción de los usuarios, siendo una de las principales estrategias para identificar brechas y proponer oportunidades de mejora, sobretodo obtener retroalimentación sobre el desempeño Institucional, para lo cual se establece:

- ✓ El instituto Tecnológico del Putumayo aplicará encuestas de satisfacción a usuarios sobre la atención y respuesta de trámites.
- ✓ Hará seguimiento a los planes de mejoramiento que se efectúen en respuesta a la apertura del Buzón de sugerencias.
- ✓ Llevará control de los tiempos de respuesta establecidos con el fin de dar cumplimiento a las normas legales.

## 6. POLITICA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO



Elaboración propia - ITP

### PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

- **Respeto:** se considera que es el valor más importante de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus necesidades y resaltando sus cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar una buena atención.
- **Transparencia:** prestación de los servicios y la participación de forma responsable y consiente en la entrega de información a los ciudadanos.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios, de manera activa y equitativa.
- **Efectividad:** Consiste en que el servicio o la información brindada a ciudadanos corresponda a sus necesidades y expectativas.

Asesor SGC	Ana Mirian Camacho B.	Profesional SGC	Firma	
------------	-----------------------	-----------------	-------	---

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 06-06-2023
	POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 11 de 12

- **Oportunidad:** mide el impacto en términos de satisfacción del ciudadano, para que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

#### MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

1. De acuerdo con la implementación de la carta de trato digno el personal que integre el área de atención al ciudadano, brindara una atención cordial, respetuosa y eficaz.
2. Implementación de un sistema que permita realizar ingreso, asignación, seguimiento y finalización de requerimientos según como corresponda según las normas las fechas para dar la respectiva respuesta.
3. Habilitar canales de atención tales como chat institucional para evitar interrupciones en el sitio de trabajo, al igual que agilizar las labores del personal de atención al ciudadano.
4. Llevar control de entrega de requerimientos físicos y virtuales a través de numeración del sistema, con el fin de dar seguimiento a las solicitudes.
5. Documentar el rendimiento de atención a solicitudes por áreas, con el fin de evaluar de manera periódica la oportunidad en la respuesta.
6. Gestionar el buen uso de recursos públicos y definir una política ambiental con el fin de avanzar con el proceso de preservación del medio ambiente.
7. Organizar los procesos de la Institución teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad educativa en general, con el fin de que sea claro el direccionamiento de requerimientos para su respuesta al área competente para resolverlas.
8. Promover espacios de participación ciudadana con el fin de dar a conocer la oferta educativa y/o los beneficios que existen para los estudiantes.
9. Utilizar mecanismos de fácil acceso para los ciudadanos, tales como atención telefónica, pagina web y atención preferencial para las madres gestantes, personas con discapacidad y adultos mayores.
10. La numeración de requerimientos se implementará de manera sistemática con el fin de no sobreponer solicitudes de interés personal.
11. Controlar y dar seguimiento a las respuestas desde el área de control interno con el fin de que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos por ley.
12. Implementar la política de gestión documental y dar cumplimiento a todos los lineamientos para realizar la transferencia al archivo central.
13. No se revelará información personal de los servidores públicos, ni tampoco información de las respuestas que solo le atañen al ciudadano.
14. Crear a través de la página web la estrategia de "preguntas frecuentes" con la información de manejo de aplicativos y plataformas.



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Versión: 01
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 06-06-2023
POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 12 de 12

### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	SECCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN OBSOLETA	VERSIÓN VIGENTE
1	N/A	N/A	6-Junio-2023	N/A	1

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado Por:
<p><b>ERIKA FAJARDO</b> Cenely Erika Fajardo Portilla Secretaria Ejecutiva</p>	<p><i>[Handwritten Signature]</i> Jhon Andrés Cerón Vicerrector Administrativo</p>	<p><i>[Handwritten Signature]</i> Consejo Directivo</p>