

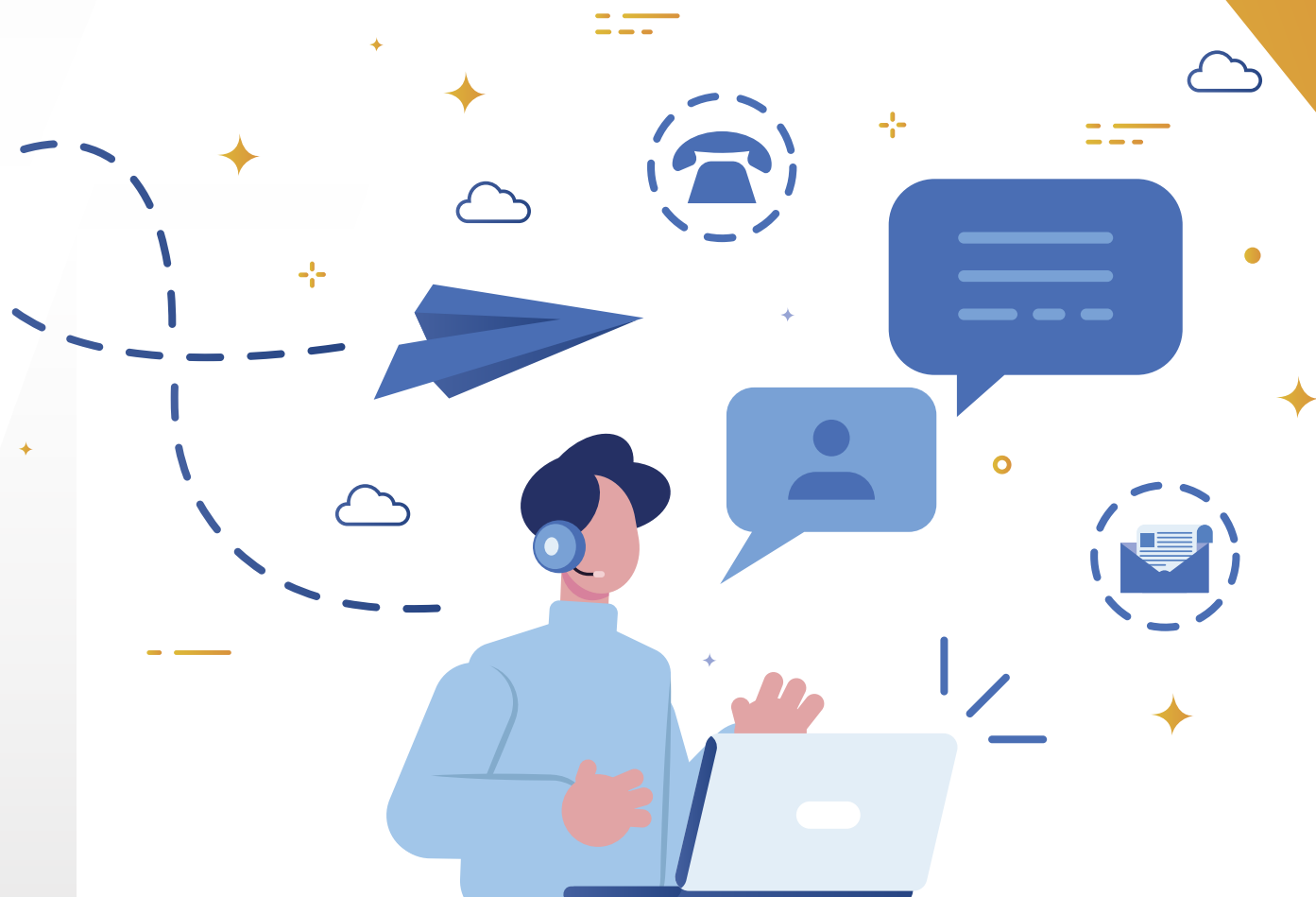


POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VERSIÓN 1

PLAN ESTRATÉGICO 2020 - 2022

Septiembre 2020



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	3
4. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
a. Referentes Conceptuales.....	4
b. Principios	6
c. Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
d. Posicionamiento Estratégico.....	9
e. Mejoramiento de procesos y procedimientos	9
f. Gestión del talento humano para la atención al ciudadano	10
g. Fortalecimiento de canales de interacción con el ciudadano.....	12
h. Claridad y atributos en las condiciones de prestación de servicios al ciudadano ..	15
i. Evaluación y seguimiento.....	15

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en el artículo 125 establece la carrera administrativa para los empleos en los órganos y entidades del Estado, con excepción de los que se proveen de manera diferente como los de elección popular, libre nombramiento y remoción, trabajadores oficiales y otros que la ley determina. Corresponde a la Comisión Nacional del Servicio Civil salvaguardar el sistema de mérito para acceder al empleo público, observando los principios de objetividad, independencia e imparcialidad, siendo el ente responsable de la administración y vigilancia de la carrera administrativa.

En cumplimiento de dicha labor constitucional, corresponde a la CNSC fijar directrices respecto de la carrera administrativa, adelantar concursos por medio de convocatorias públicas, resolver en segunda instancia reclamaciones, tramitar solicitudes de reubicación y reincorporación por desplazamiento. Dichas acciones implican una interrelación permanente, fluida, transparente, oportuna y de calidad con los ciudadanos.

Así mismo, la Constitución Política en el artículo 2 define el servicio a la ciudadanía como uno de los fines esenciales del Estado. Para dar cumplimiento a este mandato la Comisión ha puesto a disposición de los ciudadanos y grupos de interés los instrumentos, los recursos y los canales necesarios para una eficaz comunicación.

La Política de Atención al Ciudadano, aquí expresada, constituye una estrategia para mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos y grupos de interés, dado que integra los principios o atributos del buen servicio a la misión y visión de la CNSC. Involucra a todos los servidores públicos de la entidad en brindar una adecuada atención y el suministro de respuestas oportunas e idóneas a los usuarios que lo soliciten en un trámite o petición. Es determinante la importancia de la satisfacción de los ciudadanos; su medición en encuestas será un instrumento orientado a planes de mejoramiento institucional.

2. JUSTIFICACIÓN.

Las estadísticas de la atención a la ciudadanía en la CNSC, viene evidenciando un creciente aumento en los últimos años, al igual que la multiplicidad de canales de información; lo cual amerita respuestas efectivas, como también una adecuada interlocución con sus usuarios. Dicha realidad hace imperiosa la necesidad de dictar e implementar la presente Política Pública de Atención al Ciudadano Cnsc; acorde, coherente e incorporada en la Planeación Estratégica de la Entidad.

Esta política pública es el sistema rector a través del cual se fortalece el servicio al público en general, garantizando la legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia y amabilidad en la atención prestada a los ciudadanos que acuden en busca de acceso, registro y orientación en lo concerniente a convocatorias adelantadas por entidades estatales, en el marco de la carrera administrativa.

La CNSC debe tener a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía, satisfaciendo sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas y reclamos (PQR) y sugerencias de los ciudadanos.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

Misión CNSC

Garantizar a través del mérito que las entidades públicas cuenten con servidores de carrera competentes y comprometidos con los objetivos institucionales y el logro de los fines del Estado.

Visión CNSC

Ser reconocida en el 2022 como la Entidad que en el Estado Colombiano garantiza de manera efectiva la Carrera Administrativa, con adecuada capacidad institucional y se posiciona como la autoridad técnica en la materia.

4. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Política de Atención al Ciudadano busca facilitar el acceso a los derechos de los ciudadanos y dar a conocer las obligaciones que les asiste, mediante los servicios prestados, a través de los distintos canales de comunicación puestos a disposición de los grupos de interés; implementando mejores prácticas y la utilización de herramientas tecnológicas que garanticen la satisfacción en la gestión de los tramites y/o servicios requeridos en el marco de la normatividad vigente.

Es este marco, es necesario generar la “Política de Atención al Ciudadano” de la CNSC, a través de la cual se adopten e implementen prácticas que “agilicen, simplifiquen y flexibilicen” la gestión de atención a la ciudadanía; con el propósito de modernizar la respuesta institucional, optimizar sus procesos y procedimientos, posibilitando el acceso a la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con legalidad, racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia; garantizando el goce efectivo de sus derechos, respetando la diversidad étnica y cultural del país, como también considerando las condiciones específicas de sus usuarios.

a. Referentes Conceptuales.

La Política Pública de Atención al Ciudadano CNSC está enmarcada en diversos referentes conceptuales como son:

- 1) Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Definido como: “El conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”. Decreto Nacional 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- 2) Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Establecida en los Documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013. Define que el ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y por ende el servicio al ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normatividad que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.
- 3) Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Adoptada en 2008 por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en San Salvador. Allí se establece que una gestión pública

se orientará a la calidad cuando esté centrada en el servicio al ciudadano y la obtención de resultados para beneficio de la comunidad.

- 4) Actores del servicio. Son los ciudadanos que tendrán la oportunidad, la eficiencia, la efectividad, la calidad, la legalidad y la amabilidad en la atención recibida. La Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) como institución que moderniza su plataforma y canales de atención a los usuarios, logrando una mejor cobertura y cumplimiento de su labor misional y constitucional. La Carrera Administrativa y el sistema de méritos con respaldo integral de la CNSC en su labor prioritaria de atención al ciudadano. Las entidades públicas nacionales y territoriales con mecanismos y líneas de acción y coordinación que faciliten a sus funcionarios y servidores acceder rápida y oportunamente a cualquier trámite ante la CNSC.
- 5) Enfoque de Derechos. La Política Pública de Atención al Ciudadano de la CNSC debe garantizar la calidad, legalidad y oportunidad en la atención de los servicios y trámites para todos los ciudadanos que quieran acceder y/o consultar diversos trámites ante la CNSC.
- 6) Enfoque diferencial sin discriminación. En los diversos trámites y procedimientos debe incorporarse enfoques diferenciales (poblacional, de género, discapacidad y de derechos humanos); sin ningún tipo de discriminación o segregación que obstruya la interacción del ciudadano con la CNSC.
- 7) Acceso información pública. Los diferentes sitios y canales de información y atención a la ciudadanía son de libre acceso a los usuarios que deseen gestionar diferentes trámites ante la CNSC.
- 8) Dignidad humana del servicio. El buen trato y la amabilidad son el sello que orienta la atención al usuario que accede a un trámite y/o consulta ante la CNSC. El ciudadano lo hará con respeto de las normas, los plazos y de los servidores públicos que le atienden.

b. Principios.

La Política de Atención al Ciudadano de la CNSC adopta los siguientes principios que le rigen; los cuales se encuentran referenciados en la Carta Iberoamericana de Calidad en Gestión Pública e igualmente por las orientaciones que establece el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano. Principios ajustados a la realidad misional de la CNSC:

- 1) La Ciudadanía como razón de ser: La función pública de la CNSC, sus procedimientos y actuaciones administrativas están encaminadas a un adecuado servicio al ciudadano que busca acceder al empleo público a través del sistema de mérito; al igual que la inscripción, actualización y cancelación en el Registro Público de Carrera Administrativa.
- 2) Respeto: El buen trato tanto de los servidores de la CNSC a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores de la CNSC, garantizando la pulcritud y respeto en esa interrelación.
- 3) Transparencia: Práctica de Gestión Pública que promueve el acceso a la información, visibilidad de los canales de atención, rendición de cuentas e informes periódicos, integridad e incorruptibilidad de los servidores de la CNSC encargados de atender a ciudadanos y usuarios.
- 4) Participación: Reconocimiento de los derechos de los ciudadanos que acceden a requerimientos o trámites ante la CNSC; la cual como Institución desarrolla y pone en práctica la “Carta de trato Digno al Ciudadano”.
- 5) Equidad: Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen la misma oportunidad de acceder a los canales, procedimientos o acciones administrativas ante la CNSC. Existe el reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación del ciudadano.
- 6) Diversidad: Respetar las diferencias. Reconociendo lo heterogéneo de la ciudadanía y usuarios, con protección plena de sus derechos.
- 7) Identidad: Reconocer y respetar el derecho al libre desarrollo de la personalidad del ciudadano, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- 8) Titularidad y efectividad de los derechos: La CNSC adopta las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de sus usuarios, incluyendo mecanismos de

protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

- 9) Coordinación, Cooperación y Articulación: Todas las instancias que interactúan en la atención del ciudadano de la CNSC deberán comunicarse e interactuar para dar respuesta oportuna y de calidad al ciudadano que les ha requerido.
- 10) Cobertura: La CNSC en su labor constitucional de acceso al empleo público por el sistema de mérito e inscripción en carrera administrativa, es el garante de atención a la ciudadanía en todos sus canales de información para todo el territorio de nuestro país, sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- 11) Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía usuaria de la CNSC como sujetos de deberes y derechos de los trámites que cursen ante esta Entidad, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- 12) Innovación: Mejoramiento continuo del servicio por parte de la CNSC, aprovechando los diferentes desarrollos tecnológicos que expandan y modernicen los canales de atención a la ciudadanía.
- 13) Oportunidad: Responder con legalidad y en los términos establecidos las necesidades y requerimientos de la ciudadanía y usuarios de la CNSC.
- 14) Caracterización de los ciudadanos: Como elemento fundamental en la elaboración de la Política de Atención al Ciudadano, la CNSC ha venido identificando y caracterizando los ciudadanos junto con los temas de mayor interés; agrupándolos según atributos o variables similares que permiten:
 - Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
 - Establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
 - Fortalecer la estrategia de comunicación e información para la ciudadanía.
 - Fortalecer la confianza de los ciudadanos en la Entidad.

c. Objetivos

Objetivo General

Con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, se logra consolidar el desarrollo misional de la CNSC, brindando sus servicios en plena interrelación con la ciudadanía y grupos de interés, bajo premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad a través de cada uno de sus canales de atención.

Objetivos Específicos

- 1) Establecer altos estándares de calidad, con respuesta legal, precisa, oportuna y confiable a las solicitudes, trámites, servicios, peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos ante la CNSC.
- 2) Armonizar la Política de Atención al Ciudadano de la CNSC con la Planeación Estratégica y con los demás ejes transversales relacionados con labor misional.
- 3) Proporcionar pluralidad de canales de información y atención al ciudadano, brindando en cada uno de estos espacios, respuestas confiables y ajustadas a la legalidad, apoyados en el marco del desarrollo tecnológico e implementación de TIC'S.
- 4) Evaluar los diferentes canales de información y atención a los ciudadanos, desde la óptica de su comportamiento, modernización y proyección; expandiéndoles cuando haya lugar-
- 5) Capacitar en forma recurrente al personal de planta y recurso humano temporal que desarrollen labores de atención al ciudadano, en sus diversos canales, para que en forma idónea den respuesta, trámite y solución a los requerimientos y consultas presentadas por los usuarios y ciudadanos.
- 6) Considerar la atención al ciudadano como un "sistema" que lo conforma la ciudadanía, la CNSC, los canales de información, sitios de atención, estándares de servicio y su interacción con los ciudadanos y/o usuarios.
- 7) Implementar, con ejecución periódica, mecanismos de evaluación rigurosa que permitan retroalimentar los procedimientos, trámites y canales de atención y servicio a la ciudadanía. Desarrollar y calcular indicadores medibles, comprensibles y comparables en el tiempo.

d. Posicionamiento Estratégico.

La CNSC presenta en el documento de actualización del marco de planeación institucional PEI 2020 -2022 la propuesta del Equipo Directivo en el sentido de desarrollar cuatro (4) nuevos objetivos institucionales y seis (6) estrategias, con el fin de armonizar y facilitar el cumplimiento del nuevo Plan propuesto.

La Política considera utilizar principalmente la estrategia No. 6 “Desarrollo de un sistema de gestión de soluciones integrales para el ciudadano y grupos de valor de la CNSC” la cual pretende a través de los distintos canales interactuar de manera directa con usuarios y grupos de interés que utilizan los servicios y trámites brindados por la Entidad.

Esta estrategia permite identificar las necesidades de los ciudadanos y la percepción del servicio, a través de las encuestas de satisfacción practicadas de manera virtual, presencial y telefónica. La estrategia propone varias metas, las cuales apuntan directamente a la política de atención al ciudadano. Dichas metas son las siguientes:

- Modelaje del sistema: Política, objetivos, procesos, tecnologías, estructura y cultura del servicio.
- Diseño del Centro Digital del Servicio Ciudadano y Grupos de Valor.

Metas que se han venido desarrollando a través del Plan de Acción, enmarcadas en la eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

e. Mejoramiento de procesos y procedimientos.

En el desarrollo del Proyecto “Sistemas de Soluciones Integrales para el Ciudadano” se viene construyendo el Modelo de Servicios al Ciudadano; con los componentes de: Política, Objetivos y Cadena de Valor. El propósito es interactuar y relacionar a la CNSC con sus usuarios y grupos de interés que acceden a los servicios de la Entidad, a través de un canal integrado, conociendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Es fundamental contextualizar que el servicio al ciudadano se enmarca en los parámetros rigurosos de: Información completa y clara, de igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

De los cinco proyectos adelantados por la Entidad, el titulado “Soluciones Integrales de Atención al Ciudadano” tiene como finalidad facilitar la relación entre los grupos de interés y la CNSC, gestionando las PQRS en los términos previstos en la normatividad vigente, cumpliendo los lineamientos presentados en el proceso de Atención al Ciudadano y notificaciones y dándolo a conocer a la ciudadanía, utilizando un lenguaje claro.

Dentro de la planeación institucional se consolida la aprobación de estos cinco proyectos articulados y complementarios entre sí, los cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Sistema de Gestión Documental
- ✓ SIMO 4.0
- ✓ Sistema de Soluciones Integrales para el Ciudadano
- ✓ Sistema de Planificación de Recursos (ERP)
- ✓ Sistema de Gestión del Conocimiento y la Innovación

Proyectos encaminados hacia una transformación institucional, adecuándolos a un contexto de transformación digital y de las tecnologías, enmarcados en un diseño de eficiencia administrativa al servicio de la ciudadanía.

f. Gestión del talento humano para la atención al ciudadano.

Dentro de ésta referida política se hace forzoso determinar la necesidad de capacitar el recurso humano que directa o indirectamente interviene en la Política de Participación Ciudadana, con el fin de reconocer la importancia en la labor realizada de cara a garantizar los derechos de los ciudadanos, siendo necesario realizar entrenamiento que les permitan desarrollar habilidades en la interacción con la ciudadanía.

La Política de Atención al Ciudadano de la CNSC se basará en los siguientes preceptos sobre la gestión de los servidores que conforman su talento humano:

- 1) Idoneidad: Servidores con pleno conocimiento de sus funciones y deberes en la atención al ciudadano por los diferentes canales de información. Desarrollando su labor con vocación de servicio.
- 2) Recurso humano suficiente: La CNSC mediante Resolución 2281 de 2013 creó el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General, el cual actualmente se encuentra conformado por cinco (5) funcionarios inscritos en el escalafón de carrera administrativa, cargos provistos a través del mérito; un empleo provisional; al igual que cuenta con quince (15) contratistas por orden de prestación de servicios que posibilitan el dar respuesta efectiva a

todos los requerimientos de los usuarios en trámites y consultas originadas en la labor misional de la entidad. La CNSC considerará flexibilizar el personal de contratistas conforme a las necesidades y requerimientos cuando las circunstancias así lo ameriten.

- 3) Fortalecimiento capacidades de los servidores públicos: Los servidores que desarrollan tareas de atención al ciudadano deberán conocer en forma detallada la estructura organizacional de la CNSC, su portafolio de servicios y el adecuado uso de los diferentes canales de atención.
- 4) Interacción con diferentes dependencias intra y extra de la CNSC: En su labor integral de atención al ciudadano, el servidor público debe tener fluida comunicación tanto con las diferentes dependencias de la CNSC como con los referentes (Gerentes Convocatorias) que atienden entidades del sector público, usuarias de la labor misional de la CNSC. Los procedimientos definirán el modus operandi de dicha relación para su correcta coordinación y efectividad; así como para el traslado de requerimientos ciudadanos, su seguimiento y oportuna respuesta.
- 5) Espacio físico adecuado: La sede o sitios en donde se brinde atención al ciudadano por parte de la CNSC deberá garantizar un espacio adecuado para sus servidores públicos, que cumpla estándares de calidad y salubridad, necesarios en su buen desempeño.
- 6) Tecnología moderna y pertinente: Es fundamental el proveer y disponer de todas las herramientas y equipos de trabajo, computadores, central telefónica, software y sistemas de información, entre otros, para que los servidores públicos atiendan adecuadamente y con oportunidad a los usuarios de la CNSC.
- 7) Teletrabajo: Cuando por circunstancias de fuerza mayor o consideración de autoridad competente se establezca el trabajar fuera de la sede de la CNSC, se tomarán todas las medidas pertinentes que garanticen el teletrabajo y poder así seguir cumpliendo con rigurosidad la labor misional de la entidad, informando clara, oportuna y explícitamente a la ciudadanía como acceder a sus canales de atención.
- 8) Uso de lenguaje claro e incluyente: Los servidores públicos deberán usar en los canales de atención de la CNSC un lenguaje claro, incluyente, no discriminatorio que brinde atención pertinente y adecuada a los ciudadanos. Se darán, en ese sentido, las guías y

talleres de preparación a quienes realizan labores de atención a usuarios.

- 9) Capacitación recurrente a servidores públicos: Se establecerán planes de formación y capacitación con temáticas relacionadas con la labor misional de la CNSC, prácticas modernas y sensibles de atención a ciudadanos, normatividad y procedimientos en curso con entidades públicas usuarias de la CNSC y actualización de normas sobre carrera administrativa. Estas capacitaciones harán parte de la inducción y reinducción de los servidores públicos que hacen parte de la labor de interacción con la ciudadanía.
- 10) Evaluación del talento humano: Bajo los parámetros de ley se evaluarán a los servidores públicos que tiene la labor de atención al ciudadano. Así mismo, teniendo en cuenta los informes de gestión del área, se medirá el cumplimiento del objeto contractual a las personas que realizan dicha labor bajo la modalidad de contratos de prestación de servicios y que incida en la atención a usuarios de la CNSC.

g. Fortalecimiento de canales de interacción con el ciudadano.

Bajo la óptica de dar mejor y oportuna respuesta a los ciudadanos, en tiempo y credibilidad, la CNSC ha ampliado y fortalecido los diferentes canales de interrelación con la ciudadanía. Actualmente se cuenta con los siguientes medios:

1) Canal presencial:

- Sede Principal de la CNSC: Ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. en la dirección Carrera 16 # 96-64 piso 7 Bogotá, donde recibirá atención personalizada de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:00 pm. El sitio brindará todas las facilidades pertinentes para el acceso a los ciudadanos; así como también de los protocolos y procedimientos para atender población en situación de discapacidad física, cognitiva, auditiva y/o visual, entre otras.
- Participación en Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano: programa adelantado por el Departamento Nacional de Planeación. Desde el año 2014 la CNSC hace parte del Grupo de entidades adscritas en el Programa Nacional de Atención al Ciudadano, el cual nos permite interactuar con ciudadanos que se encuentran en lugares de difícil acceso. Se asistirá a aquellas ferias que la CNSC considere y establezca en su programación.

- Participación en la Feria SUPERCADÉ móvil: La CNSC hará presencia en diferentes localidades de Bogotá cuando en común acuerdo con la Alcaldía Mayor de Bogotá, así lo considere para el cumplimiento de su labor misional.

Para estas actividades presenciales se cumplirán con todas las medidas rigurosas de protección y protocolo sanitario, cuando así las autoridades lo establezcan, tanto para el sitio de atención, los servidores públicos y los ciudadanos.

2) Canal telefónico:

- Atención Telefónica: La CNSC a partir del 01 de junio de 2020 cuenta con un nuevo contact center mediante el cual se integrará la atención telefónica, el chat y redes sociales para los ciudadanos interesados en obtener información acerca de temas que son competencia de la CNSC. La línea de atención al ciudadano 3259700 opera en horario de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm.

3) Canal virtual:

- SIMO (Sistema de Apoyo, Igualdad, Mérito y Oportunidad): Es una aplicación Web que permite el registro de ciudadanos para su participación en un concurso de méritos. (<https://www.cnsc.gov.co/index.php/convocatorias/guia-practica>). El sistema permite al ciudadano realizar un único registro de su hoja de vida y de los documentos que la soportan, para que pueda utilizarla en cualquiera de los Procesos de selección que adelante la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC.

Los procesos que puede realizar el ciudadano en el Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la oportunidad - SIMO son:

- ✓ El proceso de registro y actualización de la hoja de vida de un Usuario.
- ✓ Alertas y calendario.
- ✓ El proceso de búsqueda de oferta de empleos.
- ✓ Inscripción a un empleo.
- ✓ Pago de derechos de participación a un empleo.
- ✓ Seguimiento del ciudadano de los resultados a las pruebas relacionadas al proceso de selección, en el que está participando.

- ✓ Seguimiento del ciudadano de las solicitudes y reclamaciones relacionadas al proceso de selección, en el que está participando.
 - ✓ Participación en audiencias, etc.
- Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) – Ventanilla Única: A partir del 01 de noviembre de 2019 los ciudadanos podrán presentar los PQR y realizar trámites a través de la ventanilla única ingresando a través del link <http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/>
 - Orfeo: Es una herramienta de gestión documental que facilita la radicación de los documentos en la CNSC, siendo radicados a través de la ventanilla de manera presencial.
 - Chat: es una herramienta de interacción entre los ciudadanos y la CNSC, en donde en tiempo real pueden recibir respuesta a sus inquietudes, registrando la cuenta a través de la siguiente ruta: <http://www.cnsc.gov.co/index.php/chat-cnsc>. El cual es atendido lunes a viernes en horario de 8:00 am 12 m y 2:00 pm a 5:00 pm. Horario que se podrá extender conforme a las necesidades que en su momento la CNSC considere.
 - Correo institucional: La CNSC dispone del correo electrónico atencionalciudadano@cnsc.gov.co en el cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes y adjuntar documentos con relación a su requerimiento, radicación directa en el sistema de gestión documental ORFEO.
 - Foros Virtuales: Espacio programado a través del cual los interesados pueden consultar acerca del tema propuesto. Para tal efecto se establecerán foros virtuales cuando así lo amerite la CNSC. Entre otras, a través de las siguientes plataformas: Facebook Live, Zoom, Ms Teams, Webex, Meet.
 - Redes Sociales: La CNSC posibilitará el uso de redes sociales en medios como Instagram, Facebook y Whastapp, para interactuar con los ciudadanos en comunicar información pertinente sobre la labor misional de la entidad; pero no en la realización allí de trámites que están ya regulados en instancias, tiempos y procedimientos definidos en la ley.

h. Claridad y atributos en las condiciones de prestación de servicios al ciudadano.

Las características del servicio y atención al ciudadano por parte de la CNSC, serán aquellas que denoten las expectativas y satisfacción del usuario, en el marco de la misión constitucional que le corresponde a esta entidad. Así:

- 1) Efectivo: El servicio debe estar acorde con las necesidades y requerimientos de los usuarios que acceden ante los trámites de la CNSC, siempre y cuando se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar público.
- 2) Respetuoso, digno y humano: Siempre el servicio será imparcial, igualitario, reconociendo a la ciudadanía como seres humanos con sus diferencias, intereses, cualidades y necesidades.
- 3) Confiable: La CNSC en sus servicios que brinde a la ciudadanía debe generar total confiabilidad en la información suministrada, en su calidad, transparencia y equidad.
- 4) Cálido y amable: En los diferentes canales que brinda atención la CNSC el servicio se dará con parámetros de cortesía, amabilidad y sinceridad; con especial consideración en su condición humana, enfatizando el buen trato a los ciudadanos y usuarios.
- 5) Diligente: El servicio y atención al ciudadano se dará con agilidad, rapidez y eficiencia, en los tiempos establecidos conforme al trámite requerido en su momento.
- 6) Información integral: La información que brinde la CNSC a sus usuarios debe contemplar el ser completa, clara y con: Igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

i. Evaluación y seguimiento.

La CNSC establecerá mecanismos periódicos y medibles que permitan evaluar con certidumbre la ejecución de la Política de Atención al Ciudadano; la cual se evaluará bajo las siguientes consideraciones:

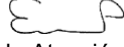
- 1) Articulación: Corresponde a la Secretaría General de la CNSC a través del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, articular y coordinar todo lo pertinente al cumplimiento de la ejecución de la

Política de Atención al Ciudadano, establecer comunicación con las diferentes dependencias y preparar el informe anual que será presentado al Comité Institucional.

- 2) Comité Institucional: En este espacio de coordinación se establecerá anualmente la revisión de todas las acciones institucionales que permiten la ejecución de esta política, sus avances, cumplimiento de metas y dificultades que se pudiesen presentar. Para tal efecto se convocará a todos los actores o dependencias que le inciden.
- 3) Auditorias: Se realizarán auditorías internas de Control Interno y de calidad por parte de las oficinas de Control Interno y Asesora de Planeación, respectivamente, las cuales permitirán evaluar el cumplimiento de las acciones propuestas en la Política, permitiendo a la CNSC generar oportunidades de mejora.
- 4) Informes: Un capítulo y componente especial tendrá el Informe Trimestral al Congreso de la República y el Informe de Gestión en donde se evidencien las estadísticas e indicadores acerca de la atención a usuarios y ciudadanos por parte de la CNSC.
- 5) Indicadores Plan de Acción: La evaluación del Plan Estratégico de la CNSC en el cumplimiento de metas e Indicadores de Gestión allí contemplados, permitirá visibilizar el desarrollo de la Política de Atención al Ciudadano.
- 6) Encuestas índice satisfacción del usuario: Se harán encuestas presenciales, telefónicas y por cada uno de los canales de atención a los usuarios de la CNSC, que posibiliten al Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, obtener trimestralmente el índice de satisfacción al usuario, su análisis y oportunidades de mejora.



VICTOR HUGO GALLEGO CRUZ
Secretario General

Proyecto: Edilma Polania Zamora 
Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

Aprobó: Comité de Desarrollo Institucional