



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. VIGENCIA	6
5. ENFOQUE ESTRATÉGICO.....	6
5.1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....	6
5.1.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO.....	7
5.1.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	7
6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN TEVEANDINA LTDA.	8
7. COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TEVEANDINA LTDA.	9
7.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO.....	9
7.1.1. ARREGLOS INSTITUCIONALES.....	9
7.1.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	10
7.1.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	10
7.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA.....	11
7.2.1. COBERTURA.....	11
7.2.2. CUMPLIMIENTO	12
7.2.3. CERTIDUMBRE.....	12
8. PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	17
10. BIBLIOGRAFÍA.....	18

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Decreto 2623 de 2009, *“El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es 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.”*

En virtud de ello, Teveandina Ltda., con la finalidad de prestar un servicio equitativo a la ciudadanía, de una forma adecuada, amable, respetuosa, digna, clara y oportuna, emprende acciones de fortalecimiento y mejora continua en los procesos internos de la entidad, que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, que permitan satisfacer sus necesidades y requerimientos.

La apuesta del fortalecimiento y promoción del Servicio a la Ciudadanía fijado por la entidad se realizará en el marco de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son adoptados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Así pues, en el presente documento Teveandina Ltda., crea la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la cual está dirigida a incrementar la confianza de los ciudadanos y los colaboradores hacia la entidad, estableciendo lineamientos y estrategias dentro el marco de su implementación, que permitan mejorar y fortalecer los procesos y procedimientos internos de los servicios que presta el Canal.



1. OBJETIVOS

A continuación, se especifican los objetivos trazados por la entidad para el proceso de Servicio al Ciudadano:

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar y establecer los lineamientos para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la entidad, que permitan brindar y gestionar una atención e información efectiva a la ciudadanía, contribuyendo así a mejorar la confianza y transparencia en sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar e implementar estrategias que permitan la ejecución de la política.
- Hacer uso adecuado de los recursos humanos, físicos y tecnológicos de la entidad, de acuerdo con las condiciones socioculturales, capacidades físicas e intelectuales de los ciudadanos o usuarios.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los colaboradores.
- Desarrollar e implementar un modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano.
- Divulgar la información que tenga relación con la atención a la ciudadanía, por medio de los canales legalmente establecidos para ello.

2. ALCANCE

La presente Política está dirigida a todos los colaboradores de la entidad, que de acuerdo con sus diferentes medios de atención tienen algún tipo de interacción directa o indirectamente con los ciudadanos, con el fin de promover así una formación y cultura de servicio que atienda y satisfaga los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

3. NORMATIVIDAD

Las siguientes referencias normativas constituyen el marco legal de la presente Política Institucional:

NORMA	DEFINICIÓN
Constitución Política de Colombia	Art. 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la

	participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”
LEYES	
Ley 324 de 1996	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”
Ley 1145 de 2007	“Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
Ley 1171 de 2007	“Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores”
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1474 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”
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
DECRETOS	
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"
Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”.
CONPES	
CONPES 3649 de 2010	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
CONPES 3785 de 2013	"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
NTC	
NTC 6047	"Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"

4. VIGENCIA

Una vez aprobada la Política de Servicio al Ciudadano de Teveandina Ltda., por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, rige a partir de su divulgación correspondiente que ordene su implementación. La Política de Servicio al Ciudadano es de obligatoria adopción de acuerdo con la implementación de MIPG.

5. ENFOQUE ESTRATÉGICO

La Política del Servicio al Ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos, a saber: (i) la atención de la ventanilla hacia adentro (ii) la atención de la ventanilla hacia afuera.



Ilustración No. 1 Enfoque estratégico

Fuente: DNP <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

5.1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes los cuales se deben tener en cuenta por la entidad para la implementación de la Política del Servicio al Ciudadano:

5.1.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Arreglos Institucionales

- ✓ Creación de dependencia.
- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto.
- ✓ Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.
- ✓ Políticas con enfoque diferencial

Procesos y Procedimientos

- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de los tramites y servicios.
- ✓ Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro)
- ✓ Informes de PQRSD - oportunidades de mejora.
- ✓ Sistema de asignación de turnos.
- ✓ Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos vs derecho de petición).
- ✓ Política de protección de datos personales.
- ✓ Carta de trato digno.

Empleados y colaboradores

- ✓ Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano.
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

5.1.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

Cobertura

- ✓ Espacios físicos – NTC 6047 vs Ajustes Razonables.
- ✓ Accesibilidad páginas web de las entidades (NTC 5854 y Convertic).
- ✓ Convenios con el Centro de Relevó, INCI e INSOR.
- ✓ Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad).
- ✓ Nuevos canales de atención e Información.
- ✓ Establecer indicadores.
- ✓ Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial).
- ✓ Ventanillas únicas.

Cumplimiento

- ✓ Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

Certidumbre

- ✓ Lenguaje claro
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Publicación proactiva de información.
- ✓ Autorización, aviso de privacidad, términos PDP.

6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN TEVEANDINA LTDA.

Teveandina Ltda., con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, incluyente y transparente a la ciudadanía y demás grupos de interés, se compromete junto con sus colaboradores a implementar acciones para la mejora continua en el desarrollo de sus funciones y para la atención al ciudadano por sus diferentes canales de comunicación, los cuales deberán adaptar las buenas prácticas del Gobierno, todo de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

La responsabilidad de los colaboradores de la entidad es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política. Se trata de un compromiso y la responsabilidad de conocer, cumplir y respetar la política, para el desarrollo de cualquier actividad relacionada con el servicio al ciudadano.

Para dar a conocer al presente documento, se realizará su divulgación interna con el apoyo de la Coordinación del área de comunicaciones y se publicará en la página web de la entidad.

La presente política será actualizada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP entidad líder de dicha política.



7. COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TEVEANDINA LTDA.

En el marco de la presente Política, la adopción del modelo del Manual Operativo del Sistema de Gestión (MIPG) y con el objetivo de garantizar que el servicio que presta la entidad responda a las necesidades y expectativas del ciudadano, Teveandina Ltda., dispuso dos estrategias: (i) la ventanilla hacia adentro y (ii) la ventanilla hacia afuera, con la finalidad de lograr mejoras efectivas en los servicios que presta la entidad a la ciudadanía y que permitan identificar los ajustes sistemáticos que se deben implementar, por consiguiente, se establecieron seis componentes para orientar al colaborador en la búsqueda de la satisfacción ciudadana.

7.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

La ventanilla hacia adentro:

- ✓ Hace referencia a la intervención de los procesos internos de la entidad.
- ✓ Se espera que Teveandina Ltda., alcance una cultura de servicio al ciudadano que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de las PQRSD, la prestación de servicios, y acceso a la información pública.

En virtud de lo anterior, a continuación, se señalan los componentes que se deben tener en cuenta para lograr una efectividad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

7.1.1. ARREGLOS INSTITUCIONALES

Teveandina Ltda., al interior de la entidad y con el apoyo por parte de la alta gerencia cuenta con lo siguiente para su implementación y cumplimiento:

- La entidad, cuenta con un sistema de gestión documental (Orfeo) que administra la recepción, radicación, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos que permite a la entidad tener una trazabilidad de los documentos gestionados al anterior de esta. Adicionalmente, respecto de la documentación recibida en físico o por correo electrónico, el ciudadano podrá verificar su trámite de manera presencial o telefónica del estado de su solicitud, conforme al radicado que le sea otorgado al momento de recibir su solicitud.
- El Canal actualmente, se encuentra en la formulación de encuestas de satisfacción para la medición de la calidad del servicio prestando frente al trámite y la atención del ciudadano.
- Teveandina Ltda., se encuentra en la elaboración de ejercicios de caracterización encaminados en las necesidades de la ciudadanía. Dicho ejercicio se verá reflejado en los informes de satisfacción del usuario los cuales se publicarán trimestralmente en la página web de la entidad.

- El Canal, dentro Plan Anual de Adquisiciones incluye recursos para el desarrollo y la implementación de actividades que fortalezcan y beneficien a los ciudadanos respecto a la atención incluyente, accesibilidad y prestación de servicios que se ofrece la entidad, tales como: contratación de personal, señalización y demarcación de sus instalaciones, rediseño de la página web, entre otros.

7.1.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos del Servicio al Ciudadano se implementan con la finalidad de crear mejoras al interior de la entidad, que permitan regular el ciclo de atención al ciudadano a través de procesos, manuales y políticas que contribuyan a la prestación del servicio del Canal y a la atención oportuna de las PQRSD que se presenta la ciudadanía. En se orden Teveandina cuenta con:

- Una ventanilla única presencial y virtual encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulan y radican en la entidad.
- Un mecanismo (base de unificación de datos de Excel) que permite controlar los tiempos de respuesta de las solicitudes y peticiones que formulan los ciudadanos, con la finalidad de dar cumplimiento a los términos establecidos por Ley.
- Medidas correctivas con las áreas de la entidad para garantizar el cumplimiento a la ciudadanía con los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Un Manual de Servicio al Ciudadano que tiene definidos los protocolos, procedimientos y mecanismos de atención y prestación de servicios a la ciudadanía.
- Los informes trimestrales que son elaborados y publicados en la página web de la entidad, en cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- Reportes trimestrales dirigidos a el área de Planeación en el marco de lo establecido en el POA -Plan Estratégico y de medición de la entidad, para el fortalecimiento organizacional y la apropiación de respuestas de las PQRSD.
- Implementación de la protección de datos establecida por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013.
- Presentación de la Carta de Trato Digno en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la cual contiene los deberes y derechos de los ciudadanos y los colaboradores, así como los horarios y canales de atención dispuestos por la entidad.

7.1.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Cada uno de los colaboradores de la entidad, son un componente fundamental para la gestión y mejoramiento del servicio a la ciudadanía sin importar el área donde desempeñen y realicen sus actividades, por tanto, Teveandina Ltda., adelanta las siguientes acciones:



- Anualmente, el área de Talento Humano dentro del Plan Institucional de Capacitación ejecuta temáticas relacionadas con el mejoramiento de competencias comportamentales, académicas y funcionales que permiten a sus colaboradores la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- De la mano de la Coordinación del área de Comunicaciones, se realiza la divulgación de los cursos virtuales y capacitaciones que ofrecen las diferentes entidades públicas y que están relacionados con temáticas del Servicio al Ciudadano, entre estos se pueden encontrar el: El curso de Lenguaje Claro ofertado por el Departamento Nacional de Planeación- DNP.
- Anualmente, se realizan divulgaciones internas con piezas temáticas y comunicativas relacionadas con contenidos de las PQRSD.
- Cabe mencionar que actualmente Teveandina Ltda., tiene proyectada la elaboración en la plataforma Moodle cursos virtuales que contendrán temas relacionados con la atención al ciudadano. Dichos cursos se incluirán en las jornadas de inducción y reinducción que se presentan a los colaboradores de la entidad.

7.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

- ✓ Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Da relevancia a los canales de atención de interacción con la ciudadanía, la cobertura de las entidades y las condiciones para la prestación de servicios.

En virtud de lo anterior, a continuación, se señalan los componentes que se deben tener en cuenta para lograr una efectividad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

7.2.1. COBERTURA

Teveandina Ltda., con la finalidad de gestionar de manera transparente y oportuna todas las peticiones y requerimientos de los ciudadanos y fortalecer los canales de atención, los espacios de integración y el servicio a la ciudadanía, ha dispuesto lo siguiente:

- Cuenta con espacios físicos y adecuaciones al entorno ya construido con los requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos para el acceso a la ciudadanía en la entidad, tales como: rampas, ascensor, baños de discapacidad, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de brindar una prestación de servicios en condiciones de igualdad con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, o en condición de discapacidad, entre otros) en especial, en aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano. Lo anterior, bajo la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 vs Ajustes Razonables considerados por la entidad.

- La información que recibe el ciudadano por los diferentes canales de atención se encuentra en lenguaje claro.
- A través de la página web, la entidad ha dado a conocer a los ciudadanos los horarios de sus diferentes canales de atención.
- La página web del Canal, cuenta con un módulo de preguntas frecuentes que sirve para dar claridad a la ciudadanía en la prestación de los servicios de la entidad.
- Actualmente, se envía a la ciudadanía la encuesta de satisfacción al usuario, con el fin de medir la percepción que se tiene sobre los canales de atención que tiene dispuestos la entidad.
- Teveandina Ltda., cuenta con una ventanilla única presencial y virtual encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulan y radican en la entidad.
- Canal Trece en su programación de televisión cuenta con la implementación de transcripción de audio (Closed Caption, CC), lo cual ayuda a las personas que tienen deficiencia auditiva.
- La página web de la entidad, con la finalidad de beneficiar a todos sus usuarios cuenta con una opción de alto contraste la cual permite a la ciudadanía que tipo algún tipo de dificultad visual conocer su contenido.
- Adopta estrategias de interactividad con el ciudadano a través de sus redes sociales y su página web.

7.2.2. CUMPLIMIENTO

Una vez Teveandina Ltda., culmine tanto la formulación de encuestas de satisfacción para la medición de la percepción de los ciudadanos frente a las PQRSD y a los servicios; como la elaboración y realización de ejercicios para su caracterización de acuerdo con sus necesidades y criterios se analizarán los resultados obtenidos en la medición, para entrar a tomar decisiones al interior de la entidad, decisiones que se verán reflejadas en los informes de satisfacción del usuario los cuales se publicarán trimestralmente en la página web de la entidad.

7.2.3. CERTIDUMBRE

Con el fin de asegurar al ciudadano la claridad y cumplimiento en las condiciones de los servicios que la entidad presta, Teveandina Ltda., comunica en lenguaje claro, comprensible y con certeza de todas las actuaciones que se llevan a cabo para solucionar sus peticiones y requerimientos. La entidad cuenta con colaboradores capacitados en cuanto a tiempos, oportunidad, coherencia y claridad de las respuestas que se deben otorgar a los ciudadanos.

8. PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de dar cumplimiento a la presente Política Institucional de Servicio al Ciudadano, Teveandina Ltda., fórmula un plan de acción que describe las actividades, frecuencia, responsables y productos que resultan del cumplimiento de las mismas.

Componente	Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador/ Producto	Fecha programada
Ventanilla hacia adentro					
Arreglos Institucionales	Creación y elaboración de Manual de servicio al ciudadano, Política de servicio al ciudadano y caracterización de usuarios.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Documentos	31/12/2020
	Realizar jornadas de socialización a los colaboradores de Teveandina Ltda., de la caracterización de usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés.	Por lo menos dos veces al año.	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Comunicación interna	31/12/2021
	Formulación de encuestas de satisfacción para la medición de percepción respecto a la calidad de las PQRSD y los servicios prestados a la ciudadanía	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Formularios	31/12/2021
	Realizar difusión y actualización permanente de los mecanismos	Por lo menos dos veces al año.	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Comunicación interna, Mecanismos de atención al ciudadano	31/12/2021

	de atención al ciudadano que tiene la entidad.				
	Actualización de diseño e implementación de un sistema de gestión de documento electrónico y de archivo para administrar información interna y externa en Teveandina Ltda.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa T. I Área de Planeación	Actualización sistema gestión documental (Herramienta de Orfeo)	31/12/2021
Procesos y Procedimientos	Elaborar y publicar los Informe de PQRSD donde se establezcan los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención dispuestos por la entidad, entre otros.	Trimestral	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Tres (3) informes Power Point y Power BI publicados en la página web	31/12/2020
	Elaborar los informes de satisfacción de los usuarios con base a las encuestas de satisfacción realizadas.	Semestral	Dirección Jurídica y Administrativa. Área de Planeación.	Dos (2) informes publicados en la página web	31/12/2021
Gestión del Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano que contemplen el fortalecimiento de las competencias	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa Talento Humano Área de Planeación	Capacitaciones de atención al ciudadano realizadas durante el año. Lenguaje Claro-DNP Servicio al cliente- SENA	31/12/2021

	y conocimientos de los colaboradores.				
	Fortalecer la cultura de buen servicio en los colaboradores de la entidad.	Dos (2) cursos en servicio al ciudadano.	Dirección Jurídica y Administrativa T. I Área de Planeación	Creación de cursos virtuales en la plataforma de Moodle, PQRSD, servicio ciudadano.	31/12/2021
Ventanilla hacia afuera					
Arreglos institucionales	Identificar las necesidades de accesibilidad que tiene la entidad para la población en condición de discapacidad.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa SGSST Área de Planeación	Documentos	31/12/2021
	Adecuar la infraestructura para garantizar la accesibilidad de población en condición de discapacidad visual, auditiva y física.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa SGSST Área de Planeación	Mantener, actualizada la señalización del Teveandina Ltda., conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013	31/12/2021
	Actualización formularia PQRSD página web del Canal.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa T. I Área de Planeación	Formulario	31/12/2021
Cumplimiento	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores	Dos (2) campañas	Dirección Jurídica y Administrativa Comunicaciones. Área de Planeación	Actualización y divulgación interna y externa Carta de Trato Digno.	31/12/2021



	frente a los derechos de los ciudadanos.				
	Capacitar a los colaboradores encargados de recibir las PQRSD de los ciudadanos y diferentes grupos de interés.	Por lo menos una (1) capacitación	Dirección Jurídica y Administrativa Talento Humano Área de Planeación	Capacitaciones de atención al ciudadano realizadas durante el año. Cursos virtuales: Lenguaje Claro-DNP Servicio al cliente- SENA	31/12/2021
	Elaborar y publicar en la página web los informes de PQRSD recibidas durante el año.	Trimestral	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Tres (3) informes Power Point y Power BI publicados en la página web	31/12/2020
Certidumbre	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores frente a las PQRSD de los ciudadanos. (definiciones, normatividad, tiempos oportunos de respuesta)	Dos (2) campañas	Dirección Jurídica y Administrativa Comunicaciones Área de Planeación	Comunicación interna	31/12/2021
	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los ciudadanos.	Una (1) medición del índice de satisfacción.	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Documento	31/12/2021

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar la implementación de los objetivos fijados en la presente Política de Servicio al Ciudadano, Teveandina Ltda., deberá soportar un esquema de medición de seguimiento, que contenga la mejora de los riesgos identificados y los controles definidos para asegurar el cumplimiento de la gestión institucional. Lo anterior, incorporando las acciones a desarrollar para las demás dimensiones de MIPG.

Se deberán realizar las siguientes acciones:

- **La Oficina de Planeación**, será la responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los Planes de Acción y del cumplimiento normativo.
- **La Oficina de Control Interno**, será la responsable de realizar el seguimiento y evaluación a la Política de Servicio al Ciudadano y así mismo ejercerá el control mediante los mecanismos de Servicio al Ciudadano verificando el cumplimiento de las acciones que sean incluidas dentro de Plan de Acción y su implementación.



10. BIBLIOGRAFÍA

- Canal Capital. (2019). *Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía*. Obtenido de <https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/politicas-lineamientos-manuales/AAUT-PO-001-POLITICA-DE-SERVICIO-A-LA-CIUDADANIA.pdf>
- CASANARE, M. D. (2018). *POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO* . Obtenido de https://recetorcasanare.micolombiadigital.gov.co/sites/recetorcasanare/content/files/000145/7247_10-politica-de-servicio-al-ciudadano-recetor.pdf
- D.C., S. G. (2019). *Guía para la Autoevaluación-Modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio*. Obtenido de https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-modelo-seguimiento-y-medicion_0.pdf
- DNP, D. N. (s.f.). *ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Planeación, D. N. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de Servicio al Ciudadano: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/PAAC-47-57.pdf>
- Pública, F. (2019). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>
- Social, D. A. (2019). *POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO*. Obtenido de <http://centrodedocumentacion.prosperidadsocial.gov.co/2020/ParticipacionCiudadana/Politica-Institucional-de-Participacion-Ciudadana-y-Servicio-al-Ciudadano.mar2019.pdf>
- Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones (2019). Plan de Servicio al ciudadano. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-882_plan_servicio_ciudadano_2019.pdf