



Modelo Integrado de Planeación y Gestión

IMPRETICS E.I.C.E.
Nit: 890.309.152-9



MIPG

PLT-MIPG-007

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Enero 2021

Versión: 002

Página 1 de 4

1. POLÍTICA

IMPRETICS E.I.C.E. como entidad operadora y proveedora de soluciones integrales de logística, comunicaciones, informática y material gráfico para el sector público y privado, en su objetivo de brindar productos y servicios de calidad a toda persona, usuario o entidad que lo requiera, atenderá adecuadamente las solicitudes realizadas por los grupos de interés, a través de los canales habilitados por la Entidad, facilitando el acceso a la información.

2. DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Petición o derechos de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias Impretics, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia**
- **Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 393 de 1997:** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- **Ley 472 de 1998:** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-007
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: Enero 2021 Versión: 002 Página 2 de 4

- **Ley 489 de 1998:** Por la cual regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo XIII – Capítulos 85 al 94 Empresas Industriales y Comerciales del Estado.
- **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.
- **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.
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se actualiza el Modelo para el orden nacional y se hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Con el propósito de generar unas buenas prácticas en torno al Servicio al Ciudadano se trabajará bajo los siguientes principios:

- **Respeto:** La entidad deberá considerar el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** La entidad debe garantizar un manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación de la ciudadanía que se logra a través de mecanismos como la rendición de cuentas, visibilización de la información, la integridad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** La entidad reconocerá los derechos de la ciudadanía y los grupos de interés de manera activa y vinculantes, para la toma de decisiones que le afecten.
- **Equidad:** La entidad garantizará la diversidad e inclusión, sin ningún tipo de discriminación por condición o situación alguna.



Modelo Integrado de Planeación y Gestión

IMPRETICS E.I.C.E.
Nit: 890.309.152-9



MIPG

PLT-MIPG-007

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: Enero 2021

Versión: 002

Página 3 de 4

- **Diversidad:** La entidad respetará las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Innovación:** La entidad a partir de la generación del conocimiento propenderá por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

5. ESTRATEGIAS

Las estrategias definidas para la implementación de la política son las siguientes:

- Implementar los lineamientos establecidos de la ventanilla hacia adentro.
- Implementar los lineamientos establecidos de la ventanilla hacia afuera.

6. LÍNEAS DE ACCIÓN

- **De la ventanilla hacia adentro:**
 - Delegación de funciones en funcionario de la alta dirección
 - Incorporar recursos en el presupuesto
 - Optimizar procesos internos para la gestión de PQRSD
 - Optimizar procesos internos para la gestión de trámites y/o servicios
 - Informes periódicos de PQRSD
 - Política de protección de datos personales
 - Carta de trato digno
 - Capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano a los servidores de la entidad.
- **De la ventanilla hacia afuera:**
 - Garantizar el acceso a la información en la página web de la entidad
 - Canales de atención e información operando y con responsables
 - Establecer indicadores
 - Protocolos de atención en todos los canales
 - Ventanilla única operando y sistematizada

7. METAS

- Asignación responsable de la alta dirección.
- Implementar y socializar procedimiento PQRSD en la entidad.
- Actualizar y poner en funcionamiento los canales de atención al ciudadano preestablecidos.
- Continuar con la implementación de la política de protección de datos personales.
- Presentar la carta de trato digno a la ciudadanía.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC capacitaciones sobre servicio al ciudadano.
- Actualización de los procesos internos de la entidad relacionados con servicio al ciudadano.
- Actualización página web periódica.

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-007
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: Enero 2021
		Versión: 002
		Página 4 de 4

- Actualizar y mantener en funcionamiento los canales de atención al ciudadano.
- Formular los indicadores necesarios para el servicio al ciudadano.
- Formular el protocolo de atención para los diferentes canales establecidos.

8. INDICADORES

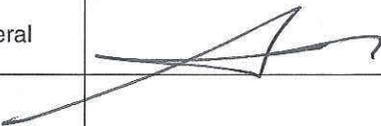
- Acto administrativo asignando responsable de la alta dirección
- No. de capacitaciones sobre el servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Capacitación – PIC
- Servidores capacitados en procedimientos
- Carta de Trato Digno
- Procesos internos de la entidad actualizados

9. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	FECHA
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Nov 2019
002	Todas las paginas	- Actualización de imagen. - Adición tabla de control de modificaciones.	Ene 2021

10. APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Armando Rodríguez Cuellar	Asesor MIPG	
Revisó	Fernando Céspedes Martínez	Gerente General	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		