



Política Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés



Introducción

En Rotorr reside el compromiso de servir y responder a las necesidades de la comunidad a la que sirve. Reconociendo esta responsabilidad fundamental, nos complace presentar nuestra Política de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés.

Entendemos que la participación activa de la ciudadanía y el diálogo constante con los grupos de interés son pilares esenciales para el desarrollo de una gestión transparente, inclusiva y orientada al bienestar común. Esta política no solo refleja nuestro compromiso con la rendición de cuentas y la transparencia, sino que también representa un paso significativo hacia la construcción de una relación sólida y de confianza con nuestra comunidad.

Al adoptar esta política, nos comprometemos a promover la participación ciudadana y a establecer mecanismos efectivos para escuchar y atender las preocupaciones, necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos y grupos de interés. Creemos firmemente en la importancia de abrir canales de comunicación bidireccionales que permitan el intercambio de información, la consulta pública y la colaboración en la toma de decisiones.

La presente política no solo busca fortalecer la relación entre Rotorr y la comunidad a la que le servimos, sino que también aspira a promover una cultura de servicio público centrada en la empatía, la responsabilidad y el compromiso con el bienestar general. Estamos convencidos de que, al trabajar juntos y en estrecha colaboración con nuestros ciudadanos y

grupos de interés, podremos alcanzar soluciones más efectivas y sostenibles para los desafíos que enfrentamos como sociedad.

A través de esta política, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y participativa, en la que cada voz sea escuchada y cada opinión sea tomada en cuenta. Estamos seguros de que, con el apoyo y la participación activa de todos los involucrados, lograremos construir un futuro mejor para todos.

¡Bienvenidos a esta nueva etapa de colaboración y participación ciudadana!

Objetivo General

El objetivo general de la Política de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés es fortalecer la relación entre Rotorr, la comunidad y los diferentes grupos de interés a los que servimos; promoviendo la participación activa de los ciudadanos y grupos de valor, estableciendo mecanismos efectivos de diálogo y colaboración con los diversos grupos de interés.

Objetivos Específicos

- Establecer mecanismos de comunicación efectivos que permitan a los ciudadanos y grupos de interés acceder fácilmente a información relevante sobre las actividades, decisiones y servicios de Rotorr.

- Implementar procesos de consulta y participación ciudadana en la definición y evaluación de políticas, programas y proyectos que afecten directamente a la comunidad y a los grupos interés.
- Desarrollar y promover canales de retroalimentación que permitan a los ciudadanos y grupos de interés expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones, y recibir respuestas claras y oportunas por parte de Rotorr.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a los espacios de toma de decisiones, promoviendo la inclusión y la representatividad en los procesos de deliberación y consulta.
- Brindar atención personalizada y orientación a los ciudadanos y grupos de interés que requieran asistencia para acceder a los servicios y trámites ofrecidos por Rotorr.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de la institución/organización, proporcionando información detallada sobre el uso de recursos, la ejecución de proyectos y el cumplimiento de metas y objetivos.
- Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación dirigidas a los ciudadanos y grupos de interés, con el fin de fortalecer su capacidad para participar activamente en los procesos de toma de decisiones y control social.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los mecanismos de atención a la ciudadanía y grupos de interés, mediante la

recopilación de indicadores de satisfacción, participación y calidad de la interacción.

Alcance

El alcance de la política está enfocado en construir una relación sólida y de confianza con nuestros ciudadanos y grupos de interés, basada en el respeto mutuo, la transparencia y la rendición de cuentas. Creemos firmemente en la importancia de involucrar a la comunidad y grupos de interés en la definición y ejecución de políticas, programas y proyectos que impacten en su bienestar y desarrollo.

Marco Legal

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2: Los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Artículo 209 de la Constitución Política, señala que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".
- Artículo 4 de la Ley 489 de 1998, dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades

generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general”.

- Ley 962 de 2005, donde se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
- Decreto 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- Ley 1437 de 2011, expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y 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 2011, 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.

- Decreto 019 de 2012, tiene como finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante 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.
- Decreto 2482 de 2012, se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- Ley 1712 de 2014, crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1499 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.

- Ley 1955 de 2019, se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
- Decreto 2106 de 2019, se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- CONPES 3649 DE 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 6047 de 2013 "Accesibilidad al Medio físico. Espacio de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.
- Norma Técnica Colombiana -NTC 4140 de 2012, Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos, corredores".
- Norma Técnica Colombiana -NTC 4143 de 2009, accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas.

- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- Circular Nro. 100-010-2021 de agosto de 2021, Departamento Administrativo de Función Pública "Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro".

Componentes

Direccionamiento Estratégico

El objetivo del Direccionamiento Estratégico es supervisar, coordinar y ejecutar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía. Para lograr esto, se establecen directrices relacionadas con la formación del personal, la identificación de grupos de interés, trámites y servicios, optimización de recursos, monitoreo y control de los procesos de PQRDS-F, descentralización administrativa de servicios, implementación de protocolos de atención, utilización de herramientas para evaluar la satisfacción ciudadana y seguimiento de cada acción de acuerdo con las necesidades, normativa vigente y políticas institucionales.

Talento Humano

Para asegurar que el personal de la entidad desempeñe un papel estratégico, es fundamental involucrarlos desde la etapa de planificación. Rotorr implementará estrategias enfocadas en la

formación, capacitación, concienciación, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del personal encargado de atender a los ciudadanos y grupos de interés.

Además, se fortalecerán las estrategias de gestión de calidad y auditoría interna con el objetivo de satisfacer todas las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés en términos de calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia, justicia y equidad. Para lograr esto, se utilizarán las herramientas proporcionadas Rotorr, como el apoyo metodológico de la Función Pública y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En la misma línea, a continuación, se describen las principales acciones para implementar la Política de Servicio al Ciudadano y Grupos de Interés en el ámbito del Talento Humano:

Es imprescindible tener un conocimiento detallado del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y Grupos de Interés, así como de la Carta de Trato Digno y la Guía de Lenguaje Claro. Es especialmente relevante familiarizarse con los lineamientos y protocolos de atención, teniendo en cuenta la atención a población diferencial o de especial protección constitucional.

Adicionalmente, se requiere contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad. Esto implica tener un entendimiento profundo de sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y requisitos. También es esencial conocer las normas que regulan el funcionamiento de Rotorr, los canales de atención, los procesos e intercambio de información internos. Todo esto

con el fin de poder resolver directamente la mayor cantidad de consultas en este nivel de servicio.

Se solicitará a los funcionarios públicos que no tienen contacto directo con los ciudadanos que cumplan con lo siguiente:

- Cumplir con las normas técnicas y legales que rigen la labor institucional al atender las solicitudes.
- Participar en actividades de formación y concienciación sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como elemento clave en la relación entre el Estado y los ciudadanos, siguiendo los criterios establecidos por la entidad para responder a las PQRDS-F en cuanto a tiempo, forma y lugar.
- Los funcionarios públicos encargados de redactar respuestas a los ciudadanos deben utilizar estrategias de lenguaje claro, manteniendo el rigor técnico y legal requerido por la materia en cuestión, para garantizar que dichas respuestas sean oportunas, accesibles y sustanciales.

Con el fin de llevar a cabo la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y Grupos de Interés, es fundamental establecer una conexión entre los lineamientos y elementos del Código de Integridad. En particular, se busca fortalecer la cultura enfocada en el usuario mediante la consolidación de los valores del servicio público. Esto permitirá contribuir a la creación de experiencias que satisfagan las necesidades y derechos de los ciudadanos.

Lenguaje Claro

Rotorr está trabajando en mejorar su gestión a través de la capacitación de sus servidores públicos en lenguaje claro. El objetivo es transmitir la información sobre trámites, servicios, programas y proyectos de manera efectiva y comprensible.

Se busca proporcionar a los ciudadanos y clientes, información completa, precisa y actualizada sobre los plazos, formas y lugares en los que se atenderán sus solicitudes o se gestionarán sus trámites. Esto se hará a través de los diversos canales de atención establecidos por la entidad para interactuar con sus partes interesadas.

Para lograr esto, se considerarán los siguientes criterios:

- Fortalecer el uso del lenguaje claro en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, así como en todos los funcionarios de la Administración Municipal.
- Simplificar la información compleja relacionada con trámites y procedimientos administrativos.
- Elaborar, difundir y socializar una guía de lenguaje claro entre los servidores públicos y el personal de apoyo.
- Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales de atención y escenarios de interacción.

Ventanilla hacia Adentro

Este texto se refiere a las acciones y estrategias implementadas por Rotorr para ofrecer un servicio de calidad, rápido, oportuno, transparente, eficiente y efectivo. Estas acciones incluyen la organización administrativa, la planificación estratégica, el personal capacitado, los canales de atención y las normas y procedimientos establecidos.

Ventanilla hacia Afuera

Este concepto se refiere al momento en el que la ventanilla interna establece una comunicación directa con la ciudadanía, atendiendo sus solicitudes y necesidades, proporcionando trámites y servicios, asegurando un adecuado nivel de atención y buscando la satisfacción de los ciudadanos.

Lineamientos de Servicio al Ciudadano en la Simplificación de Trámites

La responsabilidad de planificar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con la gestión de trámites y procedimientos administrativos recae en Rotorr, con el objetivo de optimizarlos a través de las áreas correspondientes.

Para fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano y Grupos de Interés y la Racionalización de Trámites, es esencial identificar y mejorar los servicios institucionales ofrecidos, ya que esto es fundamental para la relación con los ciudadanos. Se establecen de manera clara los bienes y servicios que la entidad proporciona en cumplimiento de su misión, a

los cuales los ciudadanos tienen acceso para ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

Se analizan los productos derivados de los procesos misionales para los ciudadanos y grupos de valor, así como las normas de creación, funciones de Rotorr y el marco normativo en general. Todos los productos que la entidad ofrece en cumplimiento de una disposición legal requieren que los ciudadanos realicen un trámite para acceder a un derecho, cumplir con una obligación o llevar a cabo una actividad.

Administración y Fortalecimiento de los Canales de Atención

Garantizar la prestación del servicio a través de diversos canales de atención, como presencial, virtual o telefónico, mediante la implementación de estrategias inclusivas y la asignación de los recursos necesarios para atender de forma eficaz a los ciudadanos y grupos de interés. Se considerarán las particularidades de la población, clientes, los trámites y servicios disponibles, así como la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Gestión Eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos

La eficiente gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por actos de Corrupción (PQRD) es un aspecto crucial para la Administración Municipal. En colaboración con la dependencia competente, se deben implementar los recursos necesarios para asegurar la protección de los intereses de la ciudadanía en la prestación de servicios, con el objetivo de lograr la satisfacción de la comunidad.

Adicionalmente, se lleva a cabo un seguimiento y control de las PQRD-F que son recibidas por la entidad, con el fin de verificar su estado y desarrollar planes de mejora en conjunto con cada una de las dependencias.

Información y Comunicación

El servicio al ciudadano se fundamenta en la comunicación e intercambio de información entre las instituciones estatales y los ciudadanos, así como con los diferentes grupos de valor. Para lograr esto, es necesario cumplir con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y fomentar la apertura de la información estadística, el manejo de archivos y la gestión documental como mecanismos para fortalecer la Política Pública de Servicio al Ciudadano y Grupos de Interés. En este sentido, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Mejorar los canales de acceso a la información y a la oferta pública institucional, para que las personas interesadas en realizar solicitudes o peticiones a la entidad puedan hacerlo de manera rápida y sencilla.
- Implementar medidas técnicas, tecnológicas y administrativas en los canales de atención, para garantizar el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.
- Considerar los servicios ciudadanos digitales como soluciones tecnológicas y procedimientos que permiten la transformación digital del estado y una adecuada interacción con los ciudadanos y grupos de valor, garantizando su derecho a utilizar medios electrónicos ante la administración pública y privada.

- Continuar fortaleciendo la sede electrónica institucional, que respalda la gestión de la información de acuerdo con la guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del estado colombiano - gov.co.

La comunicación y difusión son aspectos esenciales de esta Política, que se abordan de manera integral y sistémica. La comunicación se centra en asegurar la calidad de la información en términos de trámites y servicios, así como en la interacción entre el Estado y la Ciudadanía.

Servicio al Ciudadano en la Gestión Documental

Los lineamientos de servicio al ciudadano se encuentran alineados con la Política de Gestión Documental, siguiendo los siguientes criterios:

- Asegurar que la información proporcionada a los ciudadanos y grupos de interés esté respaldada por documentos que cumplan con los estándares de seguridad e integridad en todo el proceso, desde la producción hasta la conservación.
- Establecer mecanismos y procedimientos para facilitar el intercambio de información interna de manera que cumpla con los estándares de calidad y oportunidad, respondiendo así a las demandas de información pública de los grupos de interés.
- Garantizar la disponibilidad inmediata, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de la información producida por la entidad, para poder responder de manera oportuna y confiable a las solicitudes de información.

- Utilizar tecnologías de la información y comunicación de forma segura y consistente en la producción, procesamiento y transmisión de información, asegurando su disponibilidad, integridad y veracidad.

Gestión del Conocimiento y la Innovación

La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano tiene como objetivo principal adaptar la oferta institucional a las necesidades de los ciudadanos. Para lograr esto, se proponen cuatro ejes en el MIPG:

- Generación y Producción de Conocimiento: Se busca incentivar a los servidores públicos a crear y desarrollar prácticas innovadoras que mejoren la prestación del servicio al ciudadano.
- Herramientas de Uso y Apropiación: Se establecerán lineamientos claros para gestionar la información generada en el proceso de servicio al ciudadano, promoviendo su conocimiento y apropiación por parte de todos los funcionarios de la entidad.
- Analítica Institucional: Se analizará la información recopilada sobre el desempeño de la entidad, el cumplimiento de la planificación institucional, la efectividad de los procesos misionales, la puntualidad en la entrega y la eficiencia del proceso. También se tomará en cuenta la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio.
- Cultura de Compartir y Difundir: Se revisarán experiencias que permitan innovar en la adopción de mecanismos que faciliten la atención al ciudadano y el uso de canales de acceso a la información

y servicio. Se buscará ampliar la cobertura, promoviendo el acercamiento con la ciudadanía, la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.

Recursos Financieros

La Gerencia Financiera y Administrativa de Rotorr apropiará anualmente, en su respectivo presupuesto, los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de las obligaciones emanadas de la Política de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés.

Los recursos presupuestales se ejecutarán de conformidad con los programas y proyectos diseñados.