

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de a Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO **2025-2027**

ASOCIACION DE MUNICIPIOS DEL META - ASMETA

Marzo, 2025

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de a Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

INTRODUCCION

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA es una Entidad comprometida con el bienestar de las comunidades de los municipios que la conforman. Con el propósito de garantizar que nuestros procesos sean claros y fáciles de entender, y que los ciudadanos puedan acceder a nuestros servicios de manera oportuna, hemos desarrollado esta Política de Servicio al Ciudadano. Esta política tiene como objetivo establecer las bases para una atención respetuosa y efectiva, alineada con los principios de buen gobierno, eficiencia y responsabilidad social.

A través de la implementación de esta política, buscamos fortalecer nuestra relación con la comunidad, promoviendo la confianza mutua, asegurando la satisfacción de los ciudadanos y contribuyendo al desarrollo de los municipios del Meta. Así mismo, nos comprometemos a evaluar continuamente nuestros procesos, a fin de identificar oportunidades de mejora y ofrecer soluciones que respondan a las necesidades de quienes interactúan con La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices y compromisos que guiarán la atención al ciudadano, asegurando que los servicios prestados por La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA sean accesibles, oportunos, eficientes y de calidad, con el fin de mejorar la relación entre la Asociación y la Población del Departamento del Meta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la accesibilidad a los servicios de La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA para todos los ciudadanos.
- Establecer y mantener canales de atención al ciudadano, tanto presenciales como digitales, para asegurar que todos los ciudadanos puedan acceder de manera fácil y rápida a la información y servicios ofrecidos por la ASMETA.
- Ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan claridad sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los procesos de la Asociación de Municipios del Meta - ASMETA y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones. Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales.

DEFINICIONES

Accesibilidad: igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

Atención al ciudadano: hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.

Canales de atención: múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.

Certidumbre y lenguaje claro: es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

Cobertura: trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren

Cumplimiento de expectativas: hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.

Experiencia de Servicio: es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

Información pública: es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Petición: es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Protección de datos personales: hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

Queja: cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.

Reclamo: es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

Ventanilla hacia afuera: se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.

Ventanilla hacia dentro: hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

MARCO LEGAL

- Constitución Política Colombiana 1991, artículos 2, 123 y 209
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Ley estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- Ley 2052 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"
- Resolución 1519 de 2021 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- Circular 100-010 de agosto de 2021 con directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

PRINCIPIOS

- **Accesibilidad:** Garantizar que la información, los trámites y los servicios sean fáciles de acceder para los ciudadanos.
- **Transparencia:** Proporcionar a los ciudadanos información clara y precisa sobre los servicios y procedimientos disponibles.
- **Respeto y Cortesía:** Asegurar que todo el personal de La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA brinde un trato amable, respetuoso y profesional a los ciudadanos.
- **Eficiencia:** Resolver las solicitudes de los ciudadanos de manera oportuna y efectiva, cumpliendo con los plazos establecidos para cada trámite.
- **Responsabilidad:** Compromiso en la resolución de inquietudes, quejas y sugerencias planteadas por los ciudadanos.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

AMBITO DE APLICACIÓN

Esta política se aplica a todas las personas naturales o jurídicas que interactúan con ASMETA, ya sea de forma presencial, telefónica, digital o por otros medios.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los ciudadanos pueden acceder a los servicios de la Asociación a través de los siguientes canales:

1. Presencial

En la sede principal de La Asociación de Municipios del Meta – ASMETA, ubicada en la carrera 43D N° 18-32. Barrio Buque. Villavicencio – Meta.

2. Telefónico

3134425435- 3132518733

3. Correos electrónicos

secretariaasmeta@gmail.com

secretariageneral@asmeta.gov.co

4. Página web oficial

<https://asmeta.gov.co/>

5. Redes sociales

<https://www.facebook.com/share/15mQsPintu/?mibextid=wwXIfr>

https://www.instagram.com/_asmeta?igsh=MWM3ZWdvdjJsOXJ1MA

PROCESOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Recepción de Solicitudes: las solicitudes, quejas y sugerencias serán recibidas por los canales oficiales y registrados en un sistema de seguimiento.
- Clasificación: Las solicitudes serán clasificadas de acuerdo con su tipo (información, trámite, queja, sugerencia, etc.)
- Proceso de Resolución: Cada solicitud será asignada al área correspondiente y deberá ser atendida dentro de los plazos establecidos.
- Respuesta: Se proporcionará una respuesta o solución en un tiempo razonable, notificando al ciudadano del avance o resultado de su solicitud.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de a Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

PROCESOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN SERVICIO AL CIUDADANO

- Respuesta negativa a solicitudes: En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:
 - a. Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
 - b. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
 - c. Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Atención a personas alteradas: Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- a. Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
 - b. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
 - c. No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
 - d. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
 - e. No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
 - f. Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
 - g. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
 - h. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Atención de reclamos: El profesional encargado de Servicio al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún Colaborador tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el profesional encargado de Servicio al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

POLITICA DE PRIVACIDAD

La Asociación de Municipios del Meta - ASMETA, se compromete a garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales de los ciudadanos que interactúan con nosotros a través de nuestros servicios. Esta política de privacidad establece cómo recopilamos, usamos, almacenamos y protegemos la información personal proporcionada por los usuarios.

Recopilación de Información

La Asociación de Municipios del Meta - ASMETA recopila información personal de los ciudadanos para proporcionar un servicio eficiente, transparente y de calidad. La información que recopilamos puede incluir:

- Nombre Completo
- Género
- Pertenencia étnica
- Tipo y No. Identificación
- Ocupación
- Vulnerabilidad (tipo de discapacidad)
- Condición (víctima, desplazado...)
- Correo
- Dirección
- Estado civil
- Aspecto socioeconómico
- Tipología de vivienda

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

Uso de la información

- Gestionar y procesar solicitudes y peticiones realizadas por el ciudadano.
- Informar sobre el estado de las solicitudes y ofrecer respuesta.
- Mejorar nuestros servicios y Cumplir con los objetivos.

Protección de la Información

La Asociación de Municipios del Meta - ASMETA implementa medidas técnicas y organizativas para proteger la información personal de los ciudadanos, garantizando su confidencialidad y seguridad. Entre las medidas:

- Acceso
- Almacenamiento

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del ciudadano o usuario, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Contar con una oficina o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos formulen.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano debe ser la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios que presta la entidad.
- La política de Servicio al Ciudadano hará parte del modelo integrado de planeación y gestión MIPG para su control, seguimiento y acciones de mejora.
- La Entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades.
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo del Meta	Código PRC-GA-01
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de Atención al Ciudadano	Fecha 30 04 2024

- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:

Localización física de sede central y las ubicadas en otros espacios
 Horarios de atención de sede central y las ubicadas en otros espacios
 Teléfonos de contacto, líneas gratuitas
 Listado de trámites y servicios

Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias
 Correo electrónico de contacto de la Entidad.

- Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.
- Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

La Política de Servicio al ciudadano debe ser implementada por todos los servidores públicos, contratistas de La Asociación de Municipios del Meta - ASMETA y se debe apropiar recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos para su cumplimiento. Adicionalmente, se debe hacer seguimiento a la aplicación a la política de servicio al ciudadano cada 6 meses durante cada vigencia.