

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

IPIALES, 2022



 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Código:	POL-10	Versión: 1
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Wilson Danilo Flórez Ramírez	Jose David Lafaurie	Diana Isabel Obando Guerrero
Subgerente Atención al Cliente y Comercialización	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Gerente
FECHA	FECHA	FECHA
27/11/2022	07/12/2022	10/12/2022

REGISTRO DE MODIFICACIONES
Reestructuración de Políticas de acuerdo a los lineamientos y Gestión de el Plan de Gobierno Municipal “Habla con Hechos”.
Actualización vigencia de la política

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	6
2. MARCO JURÍDICO	7
3. MARCO CONCEPTUAL	9
4.CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD	
11	
4.1. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.....	12
5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA.....	13
5.1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA.....	14
5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	14
5.3. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	14
5.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
5.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
5.3.3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.....	15
5.4. AJUSTES INSTITUCIONALES.....	17
5.5. SERVIDORES PÚBLICOS.....	17
5.6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	18
5.7. COBERTURA.....	18
5.8. CERTIDUMBRE.....	18
5.9. CUMPLIMIENTO.....	19
6. ROLES Y RENPONSABILIDADES DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO ...	20
7. BIBLIOGRAFIA	21



LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Marco Jurídico.	7
Tabla 2. Resultados FURAG.	11
Tabla 3. Matriz DOFA.	12
Tabla 4. Componentes Estratégicos.	17
Tabla 5. Roles y Responsabilidades.....	20



LISTADO DE IMÁGENES

Ilustración 1. Referencia de la Política de Servicio al Ciudadano en el MIPG.	13
Ilustración 2. Modelo de la Gestión Pública.	16



1. INTRODUCCION

La Empresa de telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. ha buscado a través de la formulación de Políticas de Gestión y Desempeño, generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la empresa es necesaria bajo los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, establecido por el decreto 1499 de 2017, esta política se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados la cual contemplan lineamientos de transparencia activa la cual consagra el acceso a la información Pública como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública.

La política de Servicio al Ciudadano, tiene un enfoque que involucra a todas las dimensiones de MIPG, lo que facilita las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la Ley, garantizando sus derechos mediante un servicio oportuno, a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos ,sugerencias , y denuncias de la ciudadanía, con un trato digno al ciudadano siempre orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, garantizando la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información pública a través de los canales establecidos para Atención al Ciudadano.



2. MARCO JURÍDICO

A continuación se enmarca la normatividad vigente para la Política de Servicio al Ciudadano de UNIMOS S.A. E.S.P.

Tabla 1. Marco Jurídico.

NORMA	DETALLE
Constitución Política	Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en la Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
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 2052	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.
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.
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 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 Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
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 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC– 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.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
Resolución 5050 2016	Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
Resolución 5111 de 2017	Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

Fuente: Diseño propio del autor.



3. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Atributos del servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor Público para brindar un servicio.
- ✓ **Canal de Atención:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.
- ✓ **Ciudadano:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- ✓ **Protocolo de Atención:** Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- ✓ **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.
- ✓ **Servidores Públicos:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.
- ✓ **Servicio:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empelados para satisfacer necesidades del público.
- ✓ **Canal Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- ✓ **Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano.



- ✓ **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante unarespuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad.
- ✓ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✓ **Apelación:** Es el recurso ordinario que interpone el ciudadano a quien se le ha emitido una decisión desfavorable, con el objeto de que el inmediato superior administrativo o funcional de quien emitió el acto administrativo examine la cuestión decidida, únicamente en relación con los reparos concretos formulados por el apelante, con la posibilidad de practicar nuevas pruebas, para que aclare, modifique, adicione o revoque la decisión.



4. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD

La Empresa municipal de telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P, en el año 2020 inicia la administración “Hablamos con Hechos” de la Alcaldía Municipal de Ipiales, con el propósito de retomar el rumbo de las entidades descentralizadas, teniendo como uno de sus ejes principales brindar un excelente servicio y atención a usuarios y cualquier ciudadano que desee interponer una petición, queja, reclamo, solicitud y/o denuncia.

Actualmente de acuerdo con los resultados arrojados por el FURAG, la entidad ha considerado en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, atender las recomendaciones de acuerdo con los temas evaluados y los considerando en la normatividad del DAFP, luego de los resultados del FURAG, es necesario definir e implementar herramientas y metodologías que permitan avanzar en la implementación de una Política de Servicio al Ciudadano confiable, afable y clara para generar una comunicación de confianza recíproca y participativa con el ciudadano cuya naturaleza debe ser inclusiva y de fácil acceso por los canales de atención dispuestos por la entidad mediante la disposición del recurso humano cualificado, con las competencias necesarias para desarrollar y ejercer las funciones en la prestación del servicio al ciudadano.

Tabla 2. Resultados FURAG.

RESULTADO FURAG - POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE UNIMOS S.A. E.S.P.	
AÑO	PUNTAJE
2020	54.8
2021	57.9

Fuente: Diseño propio del autor.



4.1. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

Tabla 3. Matriz DOFA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Canales de atención funcionando Oferta institucional al servicio del ciudadano. • Trámite eficiente de la PQRSD. Adecuados tiempos de atención al público. • Espacios físicos en buenas condiciones de uso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales virtuales no eficientes para la presentación de trámites. • Dificultad para caracterizar a los ciudadanos. • Tecnología muy básica para la atención de casos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Localización geográfica de la empresa al alcance de toda la población. Alta cualificación del equipo de trabajo. • Implementar nuevos canales de atención virtual para llegar a más ciudadanos, incluyendo a la población discapacitada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasos recursos financieros para la mejora de infraestructura física y tecnológica. • Pérdida de conocimiento por la rotación del personal.

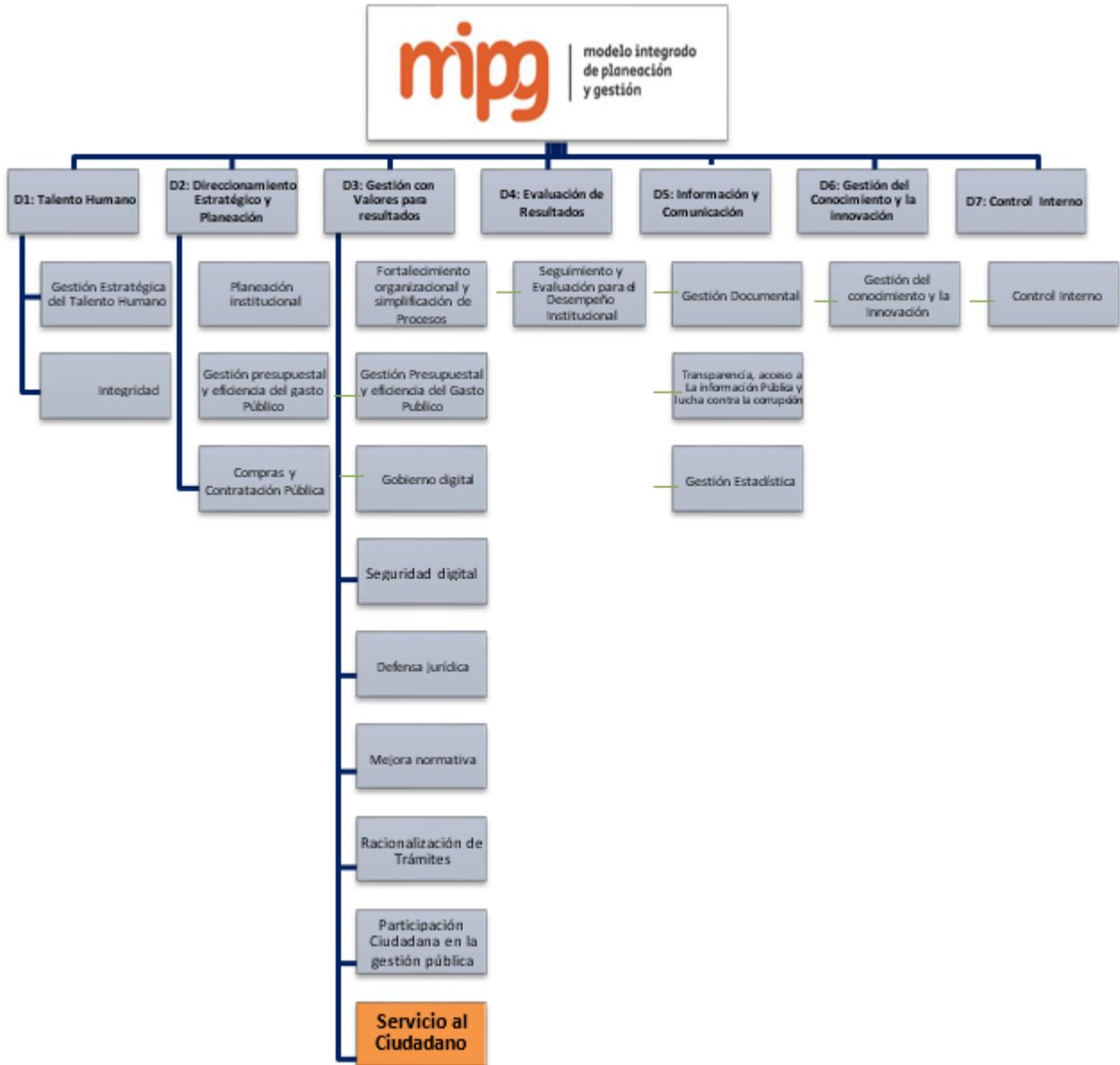
Fuente: Diseño propio del autor.

Es importante resaltar que en la actualidad, el servicio al ciudadano que presta la entidad busca garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios y ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta de los servicios y productos de la Empresa , no siendo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor integral que requiere articulación entre sus dependencias, en este sentido, se han establecido acciones puntuales dentro del objetivo estratégico institucional de fortalecer la cultura organizacional y calidad de la entidad.



5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA.

Ilustración 1. Referencia de la Política de Servicio al Ciudadano en el MIPG.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP



5.1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA.

La Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. garantiza a los ciudadanos el acceso oportuno y de calidad a la oferta institucional, estableciendo procesos de promoción de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva y empática que permitan su relacionamiento con la entidad, entregando servicios e información oportuna, verás, clara y efectiva.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA.

La política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores, cooperantes y todos aquellos actores que presten función pública en la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. en el relacionamiento con la ciudadanía.

5.3. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE SERVICIO AL CIUDADANO.

5.3.1. OBJETIVO GENERAL.

La política de servicio al ciudadano de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. busca garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso efectivo y oportuno a todos los servicios y tramites de la empresa , bajo los principios de dignidad, información completa y clara, incluyente, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades,realidades y expectativas del ciudadano.

5.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Empresa.
- ✓ Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta de servicios, en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.



- ✓ Fortalecer los procesos internos de la empresa con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles de la empresa e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional.
- ✓ Articular la implementación de la política de Servicio al Ciudadano para mejorar la relación de la entidad con el ciudadano.
- ✓ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política de atención al ciudadano que permita medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- ✓ Diseñar estrategias con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial Protección constitucional. Mediante caracterización de los usuarios, señalización de las oficinas, lenguaje claro, lenguaje inclusivo (sistema braille, de señas).

5.3.3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.

En cumplimiento a los lineamientos presidenciales establecidos en el CONPES 3785 de 2013 y en La Política Nacional de Servicio al ciudadano del DNP, CONPES 3649, la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. enmarca las líneas de trabajo en el Modelo de Gestión pública Eficiente de Servicio al Ciudadano.



Ilustración 2. Modelo de la Gestión Pública.



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

A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar de manera articulada y sistemática para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política de Servicio al Ciudadano.

Tabla 4. Componentes Estratégicos.

VENTANILLA HACIA ADENTRO	
1.	Ajustes institucionales que faciliten la coordinación y la generación de correlaciones entre las oficinas de la entidad.
2.	Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.
3.	Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión.
VENTANILLA HACIA AFUERA	
1.	Ampliar la cobertura de la oferta institucional de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.
2.	Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios.
3.	Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

Fuente: Diseño propio del autor.

5.4. AJUSTES INSTITUCIONALES.

- a) Crear e implementar una política institucional de servicio al ciudadano, con base en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- b) La puesta en marcha de una estructura organizacional adecuada que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
- c) Gestionar la mejora de los procesos y procedimientos de la dependencia de Servicio al Ciudadano y promover la relevancia de la dependencia de Servicio al Ciudadano en la alta dirección.

5.5. SERVIDORES PÚBLICOS.

- a) Garantizar el talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos con perfiles adecuados.
- b) Identificar las principales necesidades de capacitación, expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad, e incluir estas temáticas en el cronograma de cualificación.



- c) Adoptar el uso de la guía del lenguaje claro, como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia con la información que se le ofrece a los ciudadanos, de la documentación emitida desde las dependencias, su aplicación aborda a actos administrativos, manuales, guías, respuestas a documentación externa.

5.6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

- a) Levantamiento y construcción de los procesos y procedimientos que enmarquen lineamientos para la atención a la ciudadanía, socializarlos e implementarlos al interior de la entidad.
- b) Establecer e implementar el trámite interno de las PQRSD acorde a los procesos vigentes.
- c) Divulgación periódicamente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- d) Implementar el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- e) Publicar periódicamente los informes de percepción ciudadana.

5.7. COBERTURA.

- a) Disponer de módulos de servicio preferencial, con la señalización y condiciones adecuadas para esta atención e incorporación de los lineamientos de la NTC 6047, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad.
- b) Equipar del punto de atención, con señalización con contraste visual, sistema braille.
- c) Ubicar de manera visible y sencilla en la página web, la información básica de contacto de los canales de atención (puntos de atención presencial, telefónica y virtual).

5.8. CERTIDUMBRE.

- a) Publicación visible en todos los canales de atención la localización física de la sede central y sucursales.
- b) Publicación de información sobre horarios de atención de la sede central y sucursales, en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.



- c) Publicación de información sobre teléfonos de contacto, líneas gratuitas en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.
- d) Publicación de información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.
- e) Realizar anualmente una validación de la sección de preguntas frecuentes, para garantizar su claridad y relevancia en las actuaciones más comunes de los ciudadanos o usuarios ante la entidad.

5.9. CUMPLIMIENTO.

1. Divulgar y publicar en todos los canales de atención, la Carta de Trato Digno.
2. Fortalecer la cultura organizacional y la calidad en la prestación del servicio, una herramienta a utilizar es la caracterización de grupos de valor, el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas.
3. Realizar periódicamente las mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios.



6. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Tabla 5. Roles y Responsabilidades.

ROL	RESPONSABILIDAD
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	Responsable de la implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano, de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P., realizando seguimiento trimestral a fin de garantizar la disponibilidad de recursos, líneas de autoridad y responsabilidad.
GERENCIA	Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano de la Empresa de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.
GERENCIA, SUBGERENCIAS, JEFES DE OFICINAS, ASESORES, LÍDERES DE PROCESO Y EQUIPOS DE TRABAJO	Llevar a cabo la implementación al interior de las áreas que lideran, los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Realizar seguimiento a los lineamientos establecidos en la política que apliquen al área que lideran.
PRIMERA LINEA DE DEFENSA	Subgerencia Atención al Cliente y Comercialización (líder de la Política): Coordinar con las diferentes dependencias de la entidad la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	Jefe Oficina Asesora de Planeación: Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
TERCERA LINEA DE DEFENSA	Asesor de Control Interno: Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el avance en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos.



7. BIBLIOGRAFIA

- Comisión de Regulación de las Comunicaciones (2016). *Resolución 5050 de 2016*. CRC.
- Comisión de Regulación de las Comunicaciones (2017). *Resolución 5111 de 2017*. CRC.
- Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública (2020). *Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano*. DAFF.
- <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>.
- <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>.

