

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 1 de 22

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

IPIALES, 2025



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

[Página web: www.unimosesp.com.co](http://www.unimosesp.com.co)

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 2 de 22

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jairo Hernando Vela	Carmenza Belalcázar	Harold Ibarra Muñoz
Subgerente Atención al Cliente y Comercialización	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Gerente
FECHA	FECHA	FECHA
17/10/2025	17/10/2025	17/10/2025

REGISTRO DE MODIFICACIONES
Reestructuración de políticas de acuerdo a los lineamientos y Gestión del Plan de Gobierno Municipal “Ipiales, Gobierno del pueblo”.
Actualización vigencia de la política



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 3 de 22

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	6
2. MARCO JURÍDICO	7
3. MARCO CONCEPTUAL	9
4. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD	12
4.1 IDENTIFICACIÓN D E FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.....	14
5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA	16
5.1 UBICACIÓN ESTRATEGICA DENTRO DEL MIPG.....	16
5.2 COMPONENTES ESTRUCTURALES DE LA POLITICA.....	16
5.3 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA	19
5.4 MODELO ACTUALIZADO DE GESTION PUBLICA	22
5.5 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES ACTUALIZADOS.....	23
5.5.1 GOBERNANZA Y AJUSTES INSTITUCIONALES	23
5.5.2 TALENTO HUMANO CON ENFOQUE EN SERVICIO.....	24
5.5.3 PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PQRSD.....	24
5.5.4 ACCESO Y COBERTURA	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 4 de 22

.....	24
5.5.5 CERTIDUMBRE Y TRANSPARENCIA	
.....	24
5.5.6 CUMPLIMIENTO, CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	24
6.ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	
7.BIBLIOGRAFIA	

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Marco Jurídico.	7
Tabla 2. Resultados FURAG.....	13
Tabla 3. Matriz DOFA	14
Tabla 4. Roles y Responsabilidades.....	25

LISTADO DE IMÁGENES

Ilustración 1.Política de Servicio al Ciudadano UNIMOS- MIPG.....	18
Ilustración 2. Modelo de la Gestión Pública.....	21



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
Email: unimos@unimosesp.com.co
Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 5 de 22

1. INTRODUCCION

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales – **UNIMOS S.A. E.S.P.**, en cumplimiento de su misión institucional y de su responsabilidad como entidad pública prestadora de servicios de telecomunicaciones, promueve una gestión orientada al ciudadano, fundamentada en la calidad del servicio, la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios.

En este marco, la formulación y actualización de la **Política de Servicio al Ciudadano** responde a la necesidad de consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, alineada con los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, adoptado mediante el **Decreto 1499 de 2017**. Esta política se desarrolla principalmente en la dimensión de **Gestión con Valores para Resultados**, la cual incorpora principios de integridad, transparencia, participación y orientación al logro de resultados que generen valor público.

La Política de Servicio al Ciudadano articula lineamientos de **transparencia activa**, garantizando el **acceso a la información pública** como un derecho fundamental de todas las personas, conforme a la Constitución Política y a la normativa vigente. En este sentido, UNIMOS S.A. E.S.P. adopta mecanismos y canales que permiten a la ciudadanía conocer, consultar y acceder de manera oportuna, clara y comprensible a la información relacionada con su gestión y con los servicios que presta.

Asimismo, esta política tiene un enfoque transversal que involucra todas las dimensiones del MIPG, facilitando una relación cercana, efectiva y respetuosa entre la administración y los ciudadanos. A través de la adecuada gestión de **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)**, la entidad busca garantizar una atención oportuna, con trato digno y enfoque diferencial, orientada a la satisfacción de las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

De esta manera, UNIMOS S.A. E.S.P. reafirma su compromiso con la prestación de un servicio al ciudadano basado en los principios de **legalidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad y transparencia**, fortaleciendo la confianza institucional y contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión pública.

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.



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
 Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
 Email: unimos@unimosesp.com.co
 Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 6 de 22

NORMA	DESCRIPCIÓN / ALCANCE
Constitución Política de Colombia	Establece los principios que rigen la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, así como el derecho de los ciudadanos a participar, acceder a la información pública y recibir un trato digno por parte de las entidades del Estado.
Decreto 2150 de 1995	Introduce medidas para la simplificación y racionalización de trámites administrativos, orientadas a mejorar la eficiencia institucional y facilitar la interacción del ciudadano con la administración pública.
Ley 962 de 2005	Dicta disposiciones para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, garantizando que los servicios y actuaciones administrativas se presten de manera ágil, clara y oportuna al ciudadano.
Decreto 019 de 2012	Conocido como Decreto Antitrámites, suprime o reforma regulaciones y procedimientos innecesarios, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la calidad en la atención al ciudadano.
Decreto 2363 de 2012	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de articular y coordinar las acciones de las entidades públicas para mejorar los canales, mecanismos y estándares de atención e información a la ciudadanía.
Decreto 1499 de 2017	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), integrando los sistemas de gestión y estableciendo la Política de Servicio al Ciudadano como parte de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, orientada a la generación de valor público.
Lineamientos del DAFP y evaluación FURAG 2024	Comprenden las orientaciones técnicas y metodológicas emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la implementación y seguimiento del MIPG, así como las recomendaciones derivadas del FURAG 2024, enfocadas en fortalecer la atención al ciudadano, la gestión de PQRS, la transparencia, la accesibilidad y la mejora continua para las vigencias 2025 y 2026.

Fuente: Diseño propio del autor.

Este marco jurídico orienta la actualización y aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano de UNIMOS S.A. E.S.P., garantizando su alineación con la normativa vigente, el MIPG y los estándares institucionales exigidos para las vigencias 2025 y 2026.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 7 de 22

3. MARCO CONCEPTUAL

Marco Conceptual – Política De Servicio Al Ciudadano (vigencias 2025–2026)

El presente Marco Conceptual define los principales términos y enfoques que orientan la **Política de Servicio al Ciudadano** de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales – **UNIMOS S.A. E.S.P.**, en concordancia con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y las recomendaciones del **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)** derivadas de la evaluación **FURAG 2024**, para las vigencias **2025 y 2026**.

Atributos del servicio

Conjunto de características y cualidades que deben evidenciar los servidores públicos en la prestación del servicio al ciudadano, tales como oportunidad, calidad, amabilidad, respeto, claridad en la información, accesibilidad y enfoque en la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.

Canal de atención

Espacio, medio o escenario a través del cual la entidad interactúa con la ciudadanía para brindar información, orientación, trámites y servicios. Los canales de atención deben ser accesibles, incluyentes, oportunos y coherentes con la estrategia de servicio al ciudadano, garantizando una experiencia adecuada y una imagen institucional positiva.

Ciudadano

Persona natural o jurídica que hace parte de la sociedad y que, en su relación con el Estado, ejerce derechos y deberes, accede a los servicios públicos y participa en los asuntos de interés general y particular

Protocolo de atención

Guía institucional que establece lineamientos y orientaciones claras para los servidores públicos en el proceso de atención a la ciudadanía, con el fin de asegurar un trato digno, homogéneo, eficiente y de calidad en cada uno de los canales de atención.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 8 de 22

Servicio al ciudadano

Conjunto de políticas, procedimientos, mecanismos y estrategias implementadas por la entidad para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios, garantizar el ejercicio de derechos, fortalecer la confianza institucional y generar valor público, en el marco de los principios de la función administrativa.

Servidores públicos

Personas vinculadas a la entidad que prestan sus servicios al Estado y a la comunidad, ejerciendo funciones públicas conforme a la Constitución Política, la ley y los reglamentos, y que son responsables de materializar la Política de Servicio al Ciudadano en su actuación diaria.

Servicio

Acción y efecto de servir, entendida como la función o prestación orientada a satisfacer necesidades colectivas o individuales, mediante la provisión de bienes, trámites, información u orientación a la ciudadanía.

Canal presencial

Espacio físico dispuesto por la entidad para la interacción directa entre los ciudadanos y los servidores públicos, en el cual se realizan trámites, se brinda información, orientación y asistencia, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y trato digno.

Canal telefónico

Medio de atención que permite la interacción en tiempo real entre el ciudadano y el servidor público, a través de redes de telefonía fija o móvil, para la prestación de servicios, orientación, información, asistencia y gestión de trámites.

Derecho de petición

Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta oportuna, clara y de fondo, conforme a los términos establecidos en la ley.

Queja

Manifestación de inconformidad o descontento presentada por un ciudadano frente a la conducta irregular o inadecuada de uno o varios servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones.



	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 9 de 22

Reclamo

Solicitud presentada por un ciudadano con el fin de exigir la solución a una situación derivada del incumplimiento, deficiencia o inconformidad frente a un trámite o servicio a cargo de la entidad.

Sugerencia

Expresión de una idea, recomendación o propuesta formulada por el ciudadano para mejorar la calidad del servicio, los procesos o la gestión institucional.

Apelación

Recurso administrativo que interpone el ciudadano contra una decisión desfavorable, con el propósito de que el superior jerárquico revise el acto administrativo impugnado, pudiendo confirmarlo, modificarlo, aclararlo o revocarlo, conforme a la normatividad vigente.

Este marco conceptual orienta la correcta interpretación y aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano de UNIMOS S.A. E.S.P., fortaleciendo la gestión institucional, la experiencia del ciudadano y el cumplimiento de los estándares exigidos por el MIPG y el FURAG para las vigencias 2025 y 2026.

4. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD

Contexto Estratégico De La Entidad – Política De Servicio Al Ciudadano (2025–2026)

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales – **UNIMOS S.A. E.S.P.**, en su calidad de entidad descentralizada del orden municipal, orienta su gestión al fortalecimiento institucional, la sostenibilidad del servicio público de telecomunicaciones y la generación de valor público para la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos de la administración municipal y con los principios de la función administrativa, UNIMOS S.A. E.S.P. ha priorizado el mejoramiento continuo de la calidad del servicio y de la atención al ciudadano como ejes estratégicos de su gestión. En este sentido, la **Política de Servicio al Ciudadano** se constituye en un instrumento fundamental para consolidar relaciones de confianza, cercanía y corresponsabilidad con los usuarios y la comunidad en general.

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación del **Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2024**, y en atención a las orientaciones y recomendaciones emitidas por el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)**, la entidad ha



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 10 de 22

identificado la necesidad de fortalecer la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, asegurando su alineación con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y con los estándares de desempeño institucional exigidos para las vigencias **2025 y 2026**.

En este contexto, UNIMOS S.A. E.S.P. orienta sus esfuerzos estratégicos a la definición e implementación de herramientas, metodologías y acciones que permitan:

- Mejorar la experiencia del ciudadano en su interacción con la entidad.
- Fortalecer los canales de atención, garantizando accesibilidad, oportunidad e inclusión.
- Optimizar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Promover una comunicación clara, transparente y bidireccional con la ciudadanía.

Asimismo, la entidad reconoce que la calidad del servicio al ciudadano depende, en gran medida, del talento humano. Por ello, se prioriza la disposición de **servidores públicos cualificados**, con competencias técnicas y comportamentales acordes a los principios del servicio público, que permitan brindar una atención oportuna, respetuosa y orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

De esta manera, el contexto estratégico de UNIMOS S.A. E.S.P. para las vigencias 2025 y 2026 reafirma su compromiso con una **Política de Servicio al Ciudadano sólida, confiable, incluyente y coherente**, alineada con el MIPG, las recomendaciones del DAFP y los objetivos estratégicos institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al mejoramiento de la gestión pública.

Tabla 2. Resultados FURAG.

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

Fuente: Diseño modelo política 2021

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

Tabla 3. Matriz DOFA - Política de Servicio al Ciudadano

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 11 de 22

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Canales de atención presenciales y telefónicos en funcionamiento para la prestación del servicio al ciudadano.	• Canales virtuales con limitaciones en usabilidad, interoperabilidad y automatización de trámites.
• Oferta institucional definida y orientada al servicio del ciudadano.	• Insuficiente caracterización de los ciudadanos y usuarios para la focalización de la atención.
• Gestión y trámite de PQRSD con tiempos de respuesta acordes a la normatividad vigente.	• Herramientas tecnológicas básicas para el seguimiento y análisis de casos de atención al ciudadano.
• Espacios físicos adecuados para la atención presencial.	• Necesidad de fortalecer competencias digitales y de servicio en algunos servidores públicos.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Ubicación geográfica estratégica de la entidad, con fácil acceso para la población del municipio.	• Limitaciones presupuestales para la modernización de infraestructura física y tecnológica.
• Lineamientos del MIPG y recomendaciones del DAFP (FURAG 2024) como guía para el fortalecimiento del servicio al ciudadano.	• Riesgo de pérdida de conocimiento institucional por la rotación del personal.
• Posibilidad de implementar y fortalecer canales de atención virtual e incluyentes, con enfoque diferencial y accesibilidad para población en condición de discapacidad.	• Incremento en las expectativas de los ciudadanos frente a la calidad, oportunidad y multicanalidad del servicio.
• Fortalecimiento del talento humano mediante procesos de capacitación y gestión del conocimiento.	• Avances tecnológicos del sector que pueden generar rezagos si no se actualizan los procesos de atención.

Análisis estratégico

El análisis DOFA evidencia que UNIMOS S.A. E.S.P. cuenta con fortalezas relevantes en materia de atención al ciudadano, particularmente en la operación de canales presenciales y telefónicos, el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD y la disponibilidad de espacios físicos adecuados. No obstante, se identifican debilidades asociadas principalmente a la limitada madurez de los canales virtuales, la caracterización de los ciudadanos y el uso de herramientas tecnológicas para la gestión integral de la atención.

En coherencia con los resultados del **FURAG 2024** y los lineamientos del **Modelo Integrado de**



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 12 de 22

Planeación y Gestión (MIPG), la entidad reconoce la necesidad de aprovechar las oportunidades relacionadas con la transformación digital, la inclusión y el fortalecimiento del talento humano, mitigando a su vez las amenazas derivadas de restricciones presupuestales y de la rotación del personal.

En este sentido, el **Servicio al Ciudadano** se concibe como una responsabilidad transversal de toda la entidad y no exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con la ciudadanía. Su fortalecimiento requiere una articulación efectiva entre las áreas, orientada al cumplimiento del objetivo estratégico institucional de consolidar una **cultura organizacional enfocada en la calidad, la mejora continua y la generación de valor público**, garantizando el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta de servicios y productos de UNIMOS S.A. E.S.P. para las vigencias **2025 y 2026**.

5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA.

Ilustración 1. Política de Servicio al Ciudadano UNIMOS en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) 2025–2026

La Política de Servicio al Ciudadano se articula de manera transversal dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en la Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados, fortaleciendo la relación Estado–Ciudadano, la confianza institucional y la generación de valor público.

5.1. Ubicación estratégica dentro del MIPG

La Política de Servicio al Ciudadano se integra principalmente en:

Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, interactuando de manera directa con:

- Direccionamiento estratégico y planeación
- Evaluación de resultados
- Información y comunicación
- Gestión del conocimiento
- Control interno

5.2 Componentes estructurales de la Política de Servicio al Ciudadano



Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia
 Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556
 Email: unimos@unimosesp.com.co
 Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 13 de 22

5.2.1 Enfoque en el ciudadano

- Identificación de necesidades, expectativas y percepciones de los ciudadanos.
- Diseño de servicios centrados en el usuario.
- Enfoque diferencial, accesibilidad e inclusión.

5.2.2 Acceso efectivo a los servicios

- Canales presenciales, virtuales y telefónicos integrados.
- Simplificación y racionalización de trámites.
- Uso estratégico de herramientas de **Gobierno Digital**.

5.2.3 Atención y gestión de PQRS

- Recepción, trámite y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Cumplimiento de términos legales.
- Análisis de causas y mejora continua del servicio.

5.2.4 Transparencia y acceso a la información pública

- Publicación proactiva de información.
- Cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- Prevención de la corrupción y fortalecimiento de la confianza ciudadana.

5.2.5 Participación ciudadana

- Espacios de diálogo, rendición de cuentas y control social.
- Mecanismos de participación en la gestión pública.
- Incorporación de la retroalimentación ciudadana en la toma de decisiones.

5.3. Articulación con otras políticas del MIPG

La Política de Servicio al Ciudadano se articula con:

- **Gestión Documental:** trazabilidad y oportunidad de la información.
- **Gestión del Conocimiento y la Innovación:** mejora del servicio basada en datos y experiencias.
- **Gobierno Digital y Seguridad Digital:** servicios ágiles, seguros y confiables.
- **Planeación Institucional:** alineación con planes, programas y proyectos.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 14 de 22

- **Evaluación del Desempeño Institucional:** medición de satisfacción y resultados.
- **Control Interno:** aseguramiento de la calidad del servicio.

6. Seguimiento y evaluación

- Indicadores de oportunidad, calidad y satisfacción ciudadana.
- Resultados FURAG como insumo de mejora.
- Planes de mejoramiento institucional derivados del seguimiento.

6 Enfoque para las vigencias 2025–2026

La actualización de la Política de Servicio al Ciudadano para las vigencias 2025–2026 prioriza:

- Fortalecimiento de la cultura de servicio.
- Digitalización y simplificación de la atención.
- Uso de información para la toma de decisiones.
- Mejora continua basada en resultados FURAG 2024.
- Generación de valor público y confianza ciudadana.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 15 de 22



Fuente: Lineamientos y guías del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Diseño: Propio del autor

5.3 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.

Servicio al Ciudadano – UNIMOS S.A. E.S.P. (Vigencias 2025–2026)

En atención al seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a las recomendaciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el marco de la evaluación FURAG 2024, y con el propósito de fortalecer la generación de valor público, **UNIMOS S.A. E.S.P.** orienta la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano bajo los siguientes lineamientos estratégicos:



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 16 de 22

.1. Alineación con el MIPG y el direccionamiento estratégico

La Política de Servicio al Ciudadano se articula de manera transversal al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, asegurando coherencia con la planeación institucional, los planes operativos, los indicadores de desempeño y los procesos de evaluación y control.

2. Enfoque en el ciudadano y generación de valor público

La prestación de los servicios de telecomunicaciones se orienta a las necesidades, expectativas y derechos de los usuarios, promoviendo un enfoque de atención centrado en el ciudadano, con criterios de calidad, oportunidad, accesibilidad, inclusión y trato digno, fortaleciendo la confianza en la gestión institucional.

3. Fortalecimiento de la atención y gestión de PQRS

UNIMOS S.A. E.S.P. prioriza la gestión integral, oportuna y eficaz de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), como herramienta estratégica para la mejora continua del servicio, el cumplimiento normativo y la toma de decisiones basada en información.

4. Transformación digital y simplificación de trámites

La entidad impulsa la digitalización de la atención, la integración de canales presenciales, telefónicos y virtuales, y la simplificación de trámites y procedimientos, en concordancia con la Política de Gobierno Digital, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos institucionales.

5. Transparencia, acceso a la información y control social

La implementación de la política garantiza la publicación proactiva de información, el acceso efectivo a los datos públicos y el cumplimiento de la normatividad en materia de transparencia y lucha contra la corrupción, promoviendo mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

6. Seguimiento, evaluación y mejora continua

La política incorpora mecanismos de seguimiento y evaluación permanente, utilizando indicadores de desempeño, resultados de satisfacción ciudadana y los insumos derivados del FURAG 2024, para la formulación de planes de mejoramiento institucional que fortalezcan la calidad del servicio.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 17 de 22

Ilustración 2. Modelo de la Gestión Pública.



5.4 MODELO ACTUALIZADO DE GESTIÓN PÚBLICA

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 18 de 22

Servicio al Ciudadano – UNIMOS S.A. E.S.P. (Vigencias 2025–2026)

En atención al seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a las recomendaciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el marco de la evaluación FURAG 2024, UNIMOS S.A. E.S.P. actualiza su Modelo de Gestión Pública para el Servicio al Ciudadano, orientándolo a la generación de valor público, la experiencia del usuario y la mejora continua del desempeño institucional.

Este modelo se estructura a partir de dos áreas estratégicas de intervención:

- **Ventanilla hacia adentro:** fortalecimiento de la gestión interna.
- **Ventanilla hacia afuera:** mejora de la experiencia y satisfacción del ciudadano.

Ambas se desarrollan de manera articulada y sistemática, en coherencia con el MIPG y los resultados FURAG.

COMPONENTES ESTRATÉGICOS ACTUALIZADOS

VENTANILLA HACIA ADENTRO

1. Gobernanza y ajustes institucionales

Fortalecimiento de la coordinación interdependencias, definición clara de roles y responsabilidades, y alineación del Servicio al Ciudadano con la alta dirección y la planeación institucional.

2. Talento humano con enfoque en servicio

Desarrollo de servidores públicos competentes, éticos y comprometidos, con capacidades técnicas, actitud de servicio y orientación al ciudadano.

3. Procesos, procedimientos y mejora continua

Gestión por procesos orientada a resultados, innovación, simplificación y uso de información para la toma de decisiones.

VENTANILLA HACIA AFUERA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 19 de 22

4. Acceso y cobertura de los servicios

Ampliación y fortalecimiento de los canales de atención, garantizando accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial.

5. Certidumbre y confianza ciudadana

Claridad sobre condiciones de prestación del servicio (tiempo, modo y lugar), derechos del ciudadano y mecanismos de atención.

6. Cumplimiento y calidad del servicio

Prestación del servicio con estándares de calidad, oportunidad y legalidad, apoyada en la medición de percepción ciudadana y el control institucional.

5.5 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES ACTUALIZADOS

5.5.1. GOBERNANZA Y AJUSTES INSTITUCIONALES

- Implementar y mantener actualizada la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, alineada al MIPG y a los resultados FURAG.
- Fortalecer la estructura organizacional para garantizar atención oportuna, eficiente y con calidad.
- Posicionar estratégicamente la dependencia de Servicio al Ciudadano en los escenarios de toma de decisiones de la entidad.
- Articular la política con los planes institucionales, indicadores y planes de mejoramiento.

5.5.2 TALENTO HUMANO CON ENFOQUE EN SERVICIO

- Garantizar servidores con perfiles idóneos para la atención al ciudadano.
- Diseñar e implementar planes de capacitación en servicio al ciudadano, PQRSD, lenguaje claro, enfoque diferencial y normatividad vigente.
- Adoptar y aplicar la Guía de Lenguaje Claro en todos los actos administrativos, respuestas a PQRSD y comunicaciones institucionales.
- Promover la cultura organizacional orientada al ciudadano y al valor público.

5.5.3 PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PQRSD

- Documentar, socializar e implementar los procesos y procedimientos de atención al ciudadano.
- Establecer y fortalecer el trámite interno de las PQRSD conforme a la normatividad vigente.
- Implementar sistemas de información para el registro, seguimiento y análisis de PQRSD.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 20 de 22

- d) Publicar periódicamente informes de PQRSD y percepción ciudadana como insumo para la mejora continua.
- e) Utilizar los resultados para la formulación de acciones correctivas y preventivas.

5.5.4 ACCESO Y COBERTURA

- a) Garantizar atención preferencial y accesible, conforme a la **NTC 6047** y lineamientos de accesibilidad universal.
- b) Adecuar puntos de atención con señalización incluyente, contraste visual y herramientas de apoyo.
- c) Disponer de información clara y visible sobre los canales de atención en la página web y medios físicos.
- d) Fortalecer los canales digitales y telefónicos para ampliar la cobertura del servicio.

5.5.5 CERTIDUMBRE Y TRANSPARENCIA

- a) Publicar de manera visible la ubicación, horarios y datos de contacto de la entidad.
- b) Garantizar información clara sobre derechos y deberes del ciudadano (Carta de Trato Digno).
- c) Actualizar periódicamente la sección de preguntas frecuentes.
- d) Asegurar coherencia entre la información publicada y la prestación real del servicio.

5.5.6 CUMPLIMIENTO, CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

1. Divulgar y aplicar la **Carta de Trato Digno** en todos los canales de atención.
2. Caracterizar los grupos de valor para adecuar los servicios a sus necesidades reales.
3. Medir periódicamente la percepción ciudadana sobre la calidad de los trámites y servicios.

**Incorporar los resultados en los planes de mejoramiento derivados del
FURAG.6..ROLES Y RENPONSABILIDADES DE LA POLITICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Tabla 4. Roles y Responsabilidades.

UNIMOS S.A. E.S.P. | Vigencias 2025–2026

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 21 de 22

ROL	RESPONSABILIDAD
Subgerencia Comercial y de Atención al Usuario	Liderar la implementación, ejecución y mejora continua de la Política de Servicio al Ciudadano de UNIMOS S.A. E.S.P. Realizar seguimiento trimestral a su cumplimiento, garantizando la adecuada asignación de recursos, la definición de líneas de autoridad y la articulación interinstitucional.
Gerencia General	Aprobar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y asegurar su alineación con los objetivos estratégicos, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública.
Jefe Oficina Asesora de Planeación	Realizar seguimiento, evaluación y reporte del cumplimiento de las acciones, metas e indicadores definidos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en concordancia con el MIPG y los resultados de la evaluación FURAG.
Gerencia, Subgerencias, Jefes de Oficina, Asesores, Líderes de Proceso y Equipos de Trabajo	Implementar, al interior de las áreas a su cargo, los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Realizar seguimiento a su aplicación y adoptar acciones de mejora conforme a los resultados obtenidos.
Primera Línea de Defensa (Subgerencia de Atención al Cliente y Comercialización – Líder de la Política)	Coordinar con las diferentes dependencias de la entidad la implementación operativa de la Política de Servicio al Ciudadano, gestionando riesgos y asegurando la correcta prestación del servicio en los puntos de contacto con la ciudadanía.
Segunda Línea de Defensa (Jefe Oficina Asesora de Planeación)	Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de la política, verificar la efectividad de los controles y emitir recomendaciones para el fortalecimiento de la gestión institucional.
Tercera Línea de Defensa (Asesor de Control Interno)	Evaluar de manera independiente la implementación y cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano e informar periódicamente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre los avances y oportunidades de mejora.

7.G.BIBLIOGRAFIA

- Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC. (2016). Resolución 5050 de 2016 – Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. CRC.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN	Código: PE-PLA-P04-PO07
	PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 03
	Planes Programas y Políticas Institucionales	Fecha: 17/10/2025
	Política de Servicio al Ciudadano	Página 22 de 22

- Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC. (2017). Resolución 5111 de 2017, y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. CRC.
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. (2013). Documento CONPES 3785 de 2013. Modelo de Gestión Pública – Buen Gobierno. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. (2010). Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2017). Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2023). Lineamientos para la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG. Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2024). Resultados y recomendaciones de la Medición del Desempeño Institucional – FURAG 2024. Bogotá D.C.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Mejora del Servicio al Ciudadano.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Dirección: Carrera 5 No.12-04 Ipiales, Nariño, Colombia

Teléfono: (+57) 6027732333, Celular 3218598556

Email: unimos@unimosesp.com.co

Página web: www.unimosesp.com.co