



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Contenido

GLOSARIO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS	6
1.1. Objetivo General.....	6
1.2. Objetivos Específicos	7
2. ALCANCE.....	7
3. MARCO NORMATIVO.....	7
4. GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO	10
5. PRINCIPIOS.....	10
6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
7. RESPONSABLES.....	13
8. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	14
8.1. Mejoramiento de los servicios y red TIC para la prestación de servicios a la ciudadanía.	14
8.1.1. <i>Digitalización de los servicios institucionales</i>	14
8.2. Proporcionar herramientas que faciliten la autogestión ciudadana en el acceso a la oferta institucional del ICANH.	15
8.2.1. <i>Instrumentos de estandarización de Servicio al Ciudadano</i>	15
8.2.2. <i>Seguimiento al cumplimiento de las líneas de acción definidas en el presente documento</i>	16
8.2.3. <i>Gestión documental</i>	16
8.2.4. <i>Estrategia de comunicación</i>	17

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 2 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

GLOSARIO

A continuación, se hace una recopilación de definiciones de palabras relacionadas en el proceso del servicio humanizado y de excelencia, y han sido ordenadas de forma alfabética.

Actores del servicio: Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos participan en la prestación del servicio público.

Atención: Es la acción que se da en los diferentes procedimientos administrativos y asistenciales, bajo un proceso de comunicación en los canales de interacción que dispone una entidad.

Cadena de trámites: Es el enlace que se genera durante el desarrollo de un trámite inicial con otro trámite para cumplir con los requisitos exigidos en el procedimiento del trámite inicial (pueden darse a nivel institucional o interinstitucional).

Cadena de valor: Es un modelo que permite describir el desarrollo secuencial y lógico de las actividades de una entidad donde se añade valor a lo largo del proceso de transformación de un bien o servicio.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características esenciales cumple con los requisitos de un proceso.

Canal de interacción: Es el medio a través del cual se presta un trámite o servicio al ciudadano y otros grupos de valor que puede ser presencial, telefónico y virtual (página web, chat, redes sociales, videoconferencia entre otros).

Ciudadano: Es toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y está sujeto a las leyes del Estado.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica (entidad u organización) que recibe un bien o servicio.

Ciclo de servicio: Es el conjunto de acciones que un paciente, familia, ciudadano, actor del servicio realiza con el fin de recibir un producto o servicio. Se puede representar mediante el mapa de momentos de verdad que experimentan los grupos de valor. El ciclo o ciclos se activan cada vez que el grupo de valor entra en contacto con la entidad que provee el producto o servicio, es decir, que el ciclo de servicio está constituido por un sinnúmero de momentos de verdad.

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	PDR-PO-02
		VERSIÓN:	01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA:	3 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Denuncia: Es una comunicación que hace una persona, ciudadano y otros grupos de valor a una autoridad competente, para poner en conocimiento una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Ésta se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene un grupo de valor para presentar solicitudes y consultas respetuosas a las entidades (ejemplo: información, documentos) por motivos de interés general o particular para recibir respuesta oportuna. Se puede realizar de manera verbal o escrita a través de los diversos canales que se dispongan para ello.

Enfoque poblacional-diferencial: Es el reconocimiento de las particularidades sociales, culturales etc., de la población vulnerable con el fin de generar acciones diferenciales (adecuación de programas) y el acceso efectivo a todos los servicios públicos que ofrece el Sector Administrativo de Salud y Protección Social para dar garantía de la igualdad, la equidad y la no discriminación. Parte del reconocimiento de la diversidad por ciclo de vida o grupos etarios (infancia y adolescencia, juventud, adultez y vejez), identidades de género (femenino, masculino, transgenerista), orientaciones sexuales (homosexual, heterosexual, bisexual), pertenencia étnica o grupos étnicos (afrodescendientes y palenqueros, indígenas, rom, raizales), condiciones (discapacidad), situaciones de vulneración de derechos (víctimas del conflicto y desplazamiento), y vulnerabilidad (pobreza).

Estándar de servicio: Es un modelo de referencia que reúne características validadas para la prestación de un servicio de excelencia.

Felicitación: Es una comunicación que hace una persona, ciudadano, servidor público para expresar la satisfacción por el servicio recibido. Ésta se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Grupos de valor: Conjunto de personas naturales (ciudadanos, pacientes, familias, servidores públicos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Grupo objetivo: Los sectores de la población a quienes va dirigido un programa para atender a sus necesidades.

Grupo de interés: Son personas (natural o jurídica) a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero en determinados casos hacen uso de ella por un interés especial en la gestión y en los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Insatisfacción: Sentimiento interior que experimenta una persona cuando un bien o servicio no cumple sus expectativas.

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 4 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Interoperabilidad: Es la capacidad que tienen dos o más sistemas para intercambiar información y hacer uso de la información para un objetivo común o específico.

Momento de verdad: Cada contacto que tiene un grupo de valor con una entidad ya sea con un servidor público, un proceso o un recurso (máquinas – edificios etc) que genera impresiones en la mente de quien lo vive, generando una opinión favorable (estelar/positiva) o desfavorable (deprimente/negativa) del servicio recibido (Ruiz & Villegas, 2013).

Multicanalidad: Estrategia enfocada hacia la disposición de diferentes canales o medios de comunicación para brindar información y orientación a la ciudadanía, sin que necesariamente haya interconexión entre ellos.

Omnicanalidad: Es una estrategia para la gestión del ciudadano que permite una comunicación e interacción coherente, consistente por los distintos canales y a una sola voz, lo cual implica la coordinación e integración de las áreas a nivel institucional y sectorial.

Percepción: Es la valoración que hacen las personas sin que necesariamente exista una interacción. Está relacionada con las expectativas del servicio que tiene la persona.

Persona: Es un ser humano integral sujeto de derechos y obligaciones. En Derecho, la persona puede ser natural o jurídica.

Proceso: La acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuestos con una lógica y enfocados a lograr un resultado específico.

Procedimiento: Una secuencia de pasos previamente definidos que persiguen el mismo fin para facilitar la realización de un trabajo más efectivo.

Promesa de valor: Hace alusión a la apuesta de la entidad, compromiso o declaración de servicio diferencial a partir del conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de valor. Es la esperanza futura que tiene el ciudadano y otros grupos de valor de satisfacer sus necesidades y expectativas al recibir un bien o servicio determinado.

Queja: Es la declaración que presenta una persona en contra de un servidor público por presuntos comportamientos irregulares de acción u omisión. Se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Reclamo: Es la declaración que presenta una persona en contra de una entidad por el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad, lo cual genera disgusto e insatisfacción. Se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Satisfacción: Es el sentimiento de bienestar que tiene una persona cuando se ha cumplido en la interacción con la institucionalidad, un deseo o cubierto una necesidad o una expectativa acerca de los servicios brindados. La satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes y con calidad por los ciudadanos, y otros grupos de valor.

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 5 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Servicio: Es el conjunto de actividades que realizan los servidores públicos y las calidades humanas que agregan valor para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de un grupo de valor.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad de la administración pública, o entidad particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un bien o servicio (DAFP, 2019 - glosario).

Vocación de servicio: Es la disposición, motivación e interés genuino de un servidor público para satisfacer las necesidades de los demás. Es la pasión por servir, y mantener una actitud empática hacia los demás. Las instituciones son el ser y el hacer porque son manejadas por personas, por lo tanto, el servicio es su razón de ser.

Valor público: Es el valor creado por el Estado a través de la generación de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones de importancia para el desarrollo de la sociedad. El valor se crea a través de las transacciones individuales que realizan los servidores públicos con los ciudadanos y entre los servidores para garantizar derechos, satisfaciendo demandas y prestando servicios de calidad. Es en definitiva el prestigio de las instituciones frente al ciudadano.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, presenta la Política de Servicio al Ciudadano, con el firme propósito de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y promover la mejor interacción con sus grupos de valor. La Política define una serie de lineamientos, mecanismos, estrategias e instrumentos de seguimiento para su implementación en la entidad, la cual busca facilitar la participación de los grupos de valor y ciudadanía en general, frente a los diferentes servicios que desarrolla la entidad.

La ciudadanía cada vez juega un rol más activo en las acciones encaminadas a la preservación del patrimonio arqueológico como en la formulación de las políticas públicas reconociendo la necesidad de una gestión democrática y una administración pública al servicio del ciudadano que promueva activamente la participación, el acceso a la información y la apropiación social del conocimiento bajo los principios de equidad y transparencia.

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	PDR-PO-02
		VERSIÓN:	01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA:	6 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

La participación y el servicio al ciudadano son una obligación del Estado, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia ¹. Su consolidación hace parte de los fundamentos del buen gobierno, y es un objetivo nacional consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. De otra parte, la Misión de Sabios (2019) reconoce que los cambios experimentados en el país se dan por la presión por descubrir nuevas formas de expresión y participación de los ciudadanos. La ciencia, la tecnología, las industrias creativas y culturales y la reflexión de las ciencias sociales pueden contribuir a que los ciudadanos desarrollen su capacidad de imaginar su sociedad y su papel en ella.

En consecuencia, el ICANH reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio. Así, por medio de la presente política, se establecen las directrices básicas de la relación con el ciudadano, así como los principios fundamentales que debe respetar esta interacción: la transparencia, la participación y el acceso a la información para lograr el establecimiento de una relación de confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

1. OBJETIVOS

La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, tiene como propósito fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano a través de la identificación y puesta en marcha de líneas estratégicas y de acción, que consisten en la automatización de plataformas y red TIC, así como proporcionar herramientas que faciliten la autogestión de los usuarios en el acceso a la oferta institucional.

1.1. Objetivo General

Establecer los lineamientos generales, aplicables a las diferentes áreas del ICANH, necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

¹ ARTICULO 2°. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 7 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

1.2. Objetivos Específicos

- Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad de las diferentes áreas del ICANH; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por la entidad.
- Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados por el ICANH, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.
- Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios del ICANH, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes

2. ALCANCE

Esta política se aplica en todas las áreas del Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, en el proceso y cumplimiento de sus funciones, como colaboradores y representantes de la Administración Pública, y en cumplimiento de la normatividad vigente.

3. MARCO NORMATIVO

El direccionamiento normativo para el servicio al ciudadano tiene dos grandes vías: por una parte, en el fortalecimiento institucional, preparación y organización interna hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y, por otra, el reconocimiento de la población con enfoque diferencial, derechos y necesidades para su bienestar y cumplimiento de expectativas, que justifican la existencia de las estructuras, los procesos y los procedimientos administrativos.

La Política de Servicio al Ciudadano para el ICANH, tiene como finalidad generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio. En este sentido se presenta a continuación, el marco jurídico, donde se incluye una breve descripción del contenido de cada norma.

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 8 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Los artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991, aplicables a la presente política son:

Artículo	Descripción
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales
2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.
23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que ésta adopte o pueda tomar.

Adicionalmente, se relacionan las principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

Norma	Descripción
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establecen los principios 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 1341 de 2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, y establece la protección al usuario,

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	PDR-PO-02
		VERSIÓN:	01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA:	9 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Norma	Descripción
	facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
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 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.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
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

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 10 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Norma	Descripción
	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.
Ley 2080 de 2021	Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento administrativo y contencioso administrativo, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.
CONPES 3785 de 2013	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.

4. GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO

El Modelo de Gobierno Abierto que implementa el Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, tiene como centro el ciudadano. A través de la práctica de gestión de demanda se busca orientar el accionar de las entidades a partir del conocimiento del ciudadano y su entorno, así como la identificación de sus necesidades, intereses y preferencias.

Este Modelo reconoce al ciudadano como parte de la solución y, al mismo tiempo, actor fundamental para el diseño de mejores prácticas y servicios más pertinentes y eficientes. El Modelo de Gobierno Abierto es una iniciativa multilateral que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles tanto en la entidad, como en el impacto al ciudadano.

5. PRINCIPIOS

La Política de Servicio al Ciudadano del ICANH se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		PÁGINA: 11 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

- **Oportunidad:** Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- **Efectividad:** Consiste en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.
- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, fomentando la autogestión a través de la digitalización de los trámites y servicios; enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Información confiable:** Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se gestionará su requerimiento o trámite.

6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el objetivo de establecer una relación de confianza entre el ICANH y la ciudadanía, promover la participación, transparencia, acceso a la información e innovación, colaboración y la apropiación

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	PDR-PO-02
		VERSIÓN:	01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA:	12 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

social del conocimiento mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, se establece como Política de Servicio al Ciudadano los siguientes lineamientos:

- Asignar a una dependencia de orden directivo las funciones de liderar al interior del ICANH la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Las diferentes áreas del ICANH se comprometen a identificar las características de los usuarios a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
- La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
- Asignar los recursos para el desarrollo de las líneas definidas en la presente Política de Servicio al Ciudadano, para garantizar su implementación.
- Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de las diferentes áreas del ICANH.
- Promover en las diferentes áreas del ICANH la prestación del servicio al ciudadano como prioridad de los colaboradores de la entidad, asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
- Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por las diferentes áreas del ICANH, para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información de la entidad.
- Orientar y promover la generación de información con lenguaje comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	PDR-PO-02
		VERSIÓN:	01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA:	13 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

y servicios, articulado con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).

- Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos de la entidad.
- Promover la implementación de sistemas de información para la gestión y la trazabilidad de la interacción de las diferentes áreas del ICANH con la ciudadanía.
- Fortalecer el talento humano de las diferentes áreas del ICANH con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y otros grupos de interés, para lograr un servicio eficaz.
- Formular anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con enfoque participativo entre los colaboradores, para establecer un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia.
- Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de las diferentes áreas del ICANH, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
- Promover ejercicios de racionalización y optimización de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos - OPAS con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las diferentes áreas del ICANH, en concordancia con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia.

7. RESPONSABLES

Dirección General

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	PDR-PO-02
		VERSIÓN:	01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA:	14 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano

Subdirección de apropiación social y relacionamiento con el ciudadano

Liderar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad, en conjunto con la Dirección General.

Área funcional de relacionamiento con el ciudadano

- Proponer a la Dirección General la política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo semestral al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
- Presentar a la Dirección General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Apoyar la articulación y ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano a nivel institucional, realizando seguimiento semestral a las actividades definidas dentro de los planes de acción.

Secretaría General, Subdirecciones, grupos de trabajo y áreas funcionales

- Implementar al interior de cada área, grupo y subdirección los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte de cada área, grupo y subdirección

8. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

8.1. Mejoramiento de los servicios y red TIC para la prestación de servicios a la ciudadanía.

8.1.1. Digitalización de los servicios institucionales

La Política Pública de Servicio al Ciudadano, establece disponer de una infraestructura física y tecnológica que sea accesible y suficiente para satisfacer las

	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 15 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

necesidades del servicio. En concordancia con este lineamiento, en el presente documento, se establece el objetivo específico “Implementar mecanismos que permitan la autogestión del usuario, a través de la digitalización paulatina de la oferta institucional.”

Tomando como punto de partida el proceso de automatización de los trámites y servicios, actividad liderada por el área funcional de tecnologías y sistemas de información del ICANH, en la que se prioriza una estrategia para la automatización de los siguientes trámites y servicios:

1. Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación
2. Autorización de salida temporal del país de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación
3. Definición de pertenencia al patrimonio arqueológico de la nación
4. Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)
5. Programa de Arqueología Preventiva (PAP)
6. Intervenciones de investigación arqueológica
7. Hallazgos fortuitos

8.2. Proporcionar herramientas que faciliten la autogestión ciudadana en el acceso a la oferta institucional del ICANH.

Esta estrategia contempla el fortalecimiento de las facultades de la ciudadanía para acceder a la oferta de peticiones, trámites y servicios del ICANH. Para avanzar en esta meta, se evidencia la necesidad de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre la ciudadanía y el ICANH, permitiendo ofrecer respuestas oportunas y acertadas frente a las exigencias del medio actual.

Por esta razón, en la presente política, se plantean los objetivos específicos de “Facilitar a los usuarios el acceso a los trámites y servicios brindados por la entidad, aumentando los niveles de interacción entre la ciudadanía y el ICANH” y “Ejecutar una estrategia de comunicación que asegure la difusión de las acciones implementadas en los grupos de valor”.

8.2.1. Instrumentos de estandarización de Servicio al Ciudadano

La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de valor y de esta manera facilitar la labor de los servidores que interactúan con los ciudadanos,

 ICANH	PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: PDR-PO-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PÁGINA: 16 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

al igual que garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la oportunidad, efectividad, eficiencia y lenguaje claro.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los servidores públicos:

Carta de trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

Protocolos de atención al ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario, en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

Documentos que contienen las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las que acceden a los trámites y servicios de la entidad.

Protocolo de atención con Enfoque Diferencial - Discapacidad

Protocolo de atención con Enfoque Diferencial - Pertenencia étnica

Protocolo de atención con Enfoque Diferencial - Curso de vida

Protocolo de atención con Enfoque Diferencial - Género

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones: Protocolo de respuestas a peticiones ciudadanas / Circular 004 - 2022

Documentos detallados sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos al Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH, de conformidad con la normatividad vigente.

8.2.2. Seguimiento al cumplimiento de las líneas de acción definidas en el presente documento.

El área funcional de Relacionamiento con el Ciudadano presentará a la Dirección General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el resultado de los monitoreos efectuados al cumplimiento de las acciones de cada una de las líneas estratégicas, de manera mensual, trimestral, semestral y anual.

8.2.3. Gestión documental



PROCESO DE PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO:	PDR-PO-02
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	17 de 18

Documento de Carácter Público Reservado Clasificado

Con el objetivo de asegurar la trazabilidad y el adecuado manejo de la información contenido dentro de la política de servicio al ciudadano, resulta importante optimizar el proceso de gestión documental y de procesos al interior de la entidad buscando la oportunidad y eficacia en los mismos.

8.2.4. Estrategia de comunicación

Ejecutar una estrategia de comunicación a nivel interno y externo, que garantice la divulgación y promoción de las acciones implementadas en la política, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la entidad, con el objetivo de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad en la interacción entre la ciudadanía y el ICANH, fomentando el nivel de participación de los usuarios y grupos de valor.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01	2023-09-12	Creación del documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional de la subdirección de apropiación y relacionamiento con el ciudadano.	Cargo: Profesional especializado de la subdirección de apropiación y relacionamiento con el ciudadano. Oficina Asesora de Planeación.	Cargo: Subdirector(a) de apropiación y relacionamiento con el ciudadano.
Fecha: 2023-09-08	Fecha: 2023-09-12	Fecha: 2023-09-12