



POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2016

**Contraloría Departamental
del Meta**





POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo en las entidades públicas, toda vez que se ha fijado el propósito de ofrecer servicios con estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Esta atención y servicio debe ser aplicada por todos los servidores públicos de la Contraloría, por ser ellos el eje principal de la gestión, teniendo en cuenta los principios consagrados en la Norma NTCGP 1000, así:





POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La política de atención y servicio al ciudadano de la CDM es satisfacer los requisitos y expectativas de los usuarios, la construcción y fomento de una gestión efectiva, transparente y participativa, observando los principios al derecho de igualdad, equidad y respeto por los usuarios, con estrategias claras para prevenir cualquier tipo de injerencias, tráfico de influencias y corrupción.

Nuestra política estará enfocada en brindar atención y servicio de excelencia hacia los ciudadanos, labor que no será exclusiva de algunos pocos miembros de la Entidad, por el contrario se promoverá una conciencia hacia el servicio que esté ligada de manera intrínseca a la misión institucional, bajo los siguientes lineamientos:

- 1.** Afianzando la cultura de servicio, unificando los criterios de atención al ciudadano
- 2.** Optimizando los canales de atención al ciudadano y adecuar la infraestructura física para el buen servicio, que le permita a los ciudadanos interrelacionarse con la Entidad de manera fácil y eficiente.
- 3.** Mejorando la articulación interinstitucional y la creación de espacios, sistemas y tecnologías de calidad que le permitan al ciudadano involucrarse en las decisiones que toma el Ente de Control y retroalimentarlo, ejerciendo el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades.
- 4.** Revisando constantemente los procedimientos que se reflejan en los servicios demandados por el ciudadano.
- 5.** Brindando respuesta clara y completa a las inquietudes, preguntas o solicitudes de la ciudadanía
- 6.** Lograr una atención enfocada en la amabilidad, el respeto y en las necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones del ciudadano/cliente /parte interesada

La atención al ciudadano propende a que quien acuda a la Contraloría Departamental del Meta, por cualquier medio, obtenga con amabilidad,



POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

respeto y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

El servicio al ciudadano en el Ente de Control se basa en ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios con calidad integral y accesibilidad; que nos permita estar escucharlos, mostrar interés por sus necesidades y realizar un acompañamiento permanente en sus requerimientos.

VIGENCIA

Este protocolo en su totalidad entrará en vigencia a partir de su aprobación.