

Contraloría Departamental del Meta



POLÍTICA de atención y servicio al c i u d a d a n o



POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO CDM

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.

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.

La política de atención y servicio al ciudadano de la Contraloría Departamental del Meta, debe ser aplicada por todos los servidores públicos de la Contraloría, por ser ellos el eje principal de la Gestión.

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, 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.

Los mecanismos legales para la participación ciudadana se especifican en el procedimiento 600.01.72 para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias

YENNY RUBIELA MANCERA CAMELO
Contralora Departamental del Meta

Nota: La presente Política está inmersa en el Manual de Participación, Atención y Servicio al Ciudadano 600.01.109