

**REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACION ESPECIAL
RAP-E REGION CENTRAL**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Marzo 2026

EQUIPO DIRECTIVO

LUIS FERNANDO SANABRIA MARTÍNEZ

Gerente

BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ

Directora Administrativa y Financiera

EDWIN GIOVANNI GARCIA MASMELA

Director de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

MARTHA LILIANA PILONIETTA RUBIO

Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional

BLANCA MIRYAM GÓMEZ PERDOMO

Asesora Jurídica

MARÍA VICTORIA GONZÁLEZ MAYA

Asesora de Comunicaciones

MÓNICA ADRIANA RODRÍGUEZ ALVARADO

Asesora Control Interno

Elaboro:

Luis Argemiro Malambo

Profesional Especializado Gestión Documental

Dirección Administrativa y Financiera

INTRODUCCIÓN

La Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado consagrados en la Constitución Política y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adopta la presente Política de Servicio al Ciudadano como el marco estratégico que orienta la relación institucional con sus grupos de valor y de interés.

Esta política establece los principios, lineamientos y responsabilidades que garantizan una atención oportuna, transparente, accesible, inclusiva y de calidad, centrada en las necesidades de la ciudadanía y orientada a la generación de valor público regional. Su implementación promueve el fortalecimiento de la confianza institucional, la participación incidente, el acceso efectivo a la información pública y el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos.

La Política se fundamenta en el Protocolo de Servicio al Ciudadano institucional, en los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y en las políticas de Transparencia, Racionalización de Trámites y Participación Ciudadana, asegurando su articulación integral con el Sistema Integrado de Gestión – SIG. En este sentido, incorpora el enfoque de mejora continua bajo el ciclo PHVA, la gestión por procesos, la administración del riesgo y el esquema de líneas de defensa, contribuyendo al mantenimiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la certificación ISO 9001:2015 y al desempeño institucional medido a través de los instrumentos del MIPG.

De esta manera, la RAP-E Región Central consolida un modelo de servicio basado en la calidad, la eficiencia, la ética pública y el enfoque diferencial, asegurando que cada interacción con la ciudadanía sea una oportunidad para fortalecer la gobernanza regional y el buen gobierno.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Establecer el marco institucional de lineamientos, principios, responsabilidades y mecanismos de seguimiento para la prestación del servicio al ciudadano en la RAP-E Región Central, garantizando una atención eficiente, accesible, inclusiva y orientada a resultados, que fortalezca la confianza, la transparencia, la participación ciudadana y la generación de valor público en el ámbito regional.

1.2. Objetivos Específicos

- Garantizar la prestación de un servicio oportuno, claro y de calidad en todos los canales de atención institucional (presencial, telefónico, electrónico y buzón de sugerencias), conforme a los protocolos definidos y la normatividad vigente.
- Incorporar el enfoque diferencial y de accesibilidad en la atención, asegurando ajustes razonables para poblaciones con condiciones particulares, grupos étnicos, personas en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad.
- Fortalecer la gestión y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), garantizando tiempos de respuesta, seguimiento y mejora continua.
- Promover la cultura de servicio, integridad, lenguaje claro y comunicación efectiva en todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- Integrar la Política de Servicio al Ciudadano con el Sistema Integrado de Gestión – SIG y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, asegurando su articulación con las políticas de Transparencia, Participación Ciudadana y Racionalización de Trámites.
- Implementar mecanismos de medición de la experiencia y satisfacción ciudadana que permitan evaluar el desempeño institucional e incorporar acciones de mejora bajo el ciclo PHVA.
- Contribuir al mantenimiento y fortalecimiento de la certificación ISO 9001:2015, mediante la estandarización, control y mejora de los procesos relacionados con el servicio al ciudadano.

2. ALCANCE

La presente Política de Servicio al Ciudadano aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central, independientemente de su nivel jerárquico o modalidad de vinculación, en el marco de sus funciones, obligaciones contractuales y responsabilidades institucionales relacionadas con la atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Su implementación comprende todos los canales de atención institucional: presencial, telefónico, electrónico, página web, correo institucional, buzón de sugerencias y demás medios digitales o físicos que la Entidad dispone para la interacción con sus grupos de valor e interés.

Así mismo, la política se extiende a los escenarios de participación ciudadana, espacios de diálogo, ejercicios de rendición de cuentas, consultas públicas y demás mecanismos de interacción Estado Ciudadano, garantizando coherencia, trazabilidad y calidad en la información suministrada.

El alcance incluye la gestión integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), la aplicación del enfoque diferencial, la medición de la experiencia ciudadana y la articulación con el Sistema Integrado de Gestión – SIG, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad y al mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.

3. MARCO NORMATIVO

La Política de Servicio al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central se fundamenta en las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que regulan la relación Estado–Ciudadano, el derecho de petición, la transparencia, la racionalización de trámites y la gestión pública en Colombia, así como en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

NORMA	AÑO	OBJETO	APLICACIÓN EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
Constitución Política de Colombia	1991	Establece los fines esenciales del Estado y principios de la función administrativa.	Fundamenta el deber de servir a la comunidad, garantizar derechos y facilitar la participación ciudadana.
Ley 87	1993	Sistema de Control Interno	Sustenta el enfoque de líneas de defensa, evaluación y control del servicio.
Decreto Ley 2150	1995	Supresión de trámites innecesarios	Orienta la simplificación y racionalización de trámites.
Ley 962	2005	Racionalización de trámites	Garantiza eficiencia y reducción de cargas administrativas para la ciudadanía.
Ley 1581	2012	Protección de Datos Personales	Regula el tratamiento de datos personales en la gestión de PQRS y atención ciudadana.
Decreto 19	2012	Reforma de regulaciones y trámites	Promueve simplificación y mejora en la atención administrativa.

NORMA	AÑO	OBJETO	APLICACIÓN EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
CONPES 3785	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	Define lineamientos estratégicos para mejorar la relación Estado–Ciudadano.
Ley 1712	2014	Transparencia y acceso a la información pública	Garantiza acceso a información clara, veraz y oportuna.
Ley 1755	2015	Derecho Fundamental de Petición	Establece términos y condiciones para respuesta a peticiones ciudadanas.
Ley 1757	2015	Participación Ciudadana	Regula mecanismos de participación y control social.
Decreto 1081	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia	Reglamenta transparencia y acceso a la información pública.
Decreto 1083	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública	Marco general de gestión pública y políticas institucionales.
Decreto 1499	2017	Implementación del MIPG	Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como marco de articulación institucional.
Ley 2052	2020	Disposiciones sobre racionalización de trámites	Impulsa modernización y simplificación administrativa.
Ley 2195	2022	Transparencia y lucha contra la corrupción	Refuerza integridad, ética pública y prevención de riesgos de corrupción.
Guía de Administración del Riesgo – DAFP	Vigente	Metodología para identificación y tratamiento de riesgos	Orienta la gestión del riesgo en el servicio al ciudadano.
ISO 9001:2015	2015	Sistema de Gestión de la Calidad	Establece estándares de calidad, mejora continua y enfoque al usuario.

4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO



La Política de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central se fundamenta en los siguientes principios orientadores, los cuales guían el comportamiento institucional, la toma de decisiones y la prestación del servicio en todos los canales de atención:

- **Transparencia y acceso a la información:**

Garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder a información pública clara, veraz, oportuna y actualizada, conforme a la normatividad vigente. La Entidad promoverá la publicidad activa, la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza institucional.

- **Lenguaje claro y comunicación efectiva:**

Asegurar que toda información, respuesta o interacción con la ciudadanía se realice en un lenguaje comprensible, sencillo y libre de tecnicismos innecesarios, facilitando el entendimiento de trámites, servicios, derechos y deberes. La comunicación institucional deberá ser respetuosa, precisa y orientada a resolver las necesidades ciudadanas.

- **Enfoque diferencial e inclusión:**

Reconocer y atender las particularidades de los grupos poblacionales con condiciones específicas, garantizando accesibilidad, ajustes razonables y trato preferencial cuando corresponda, de manera que ninguna persona sea excluida del acceso a los servicios institucionales.

- **Oportunidad y calidad en la respuesta:**

Brindar atención ágil, eficaz y conforme a los términos legales establecidos, asegurando la correcta gestión y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), bajo estándares de calidad definidos en el Sistema Integrado de Gestión.

- **Respeto, dignidad y trato equitativo:**

Prestar el servicio con cortesía, imparcialidad, ética e integridad, garantizando un trato digno y sin discriminación, promoviendo relaciones basadas en la confianza y el reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos.

- **Mejora continua basada en la evaluación de la experiencia ciudadana:**

Incorporar mecanismos de medición, seguimiento y retroalimentación que permitan evaluar la satisfacción y percepción de la ciudadanía, integrando los resultados al ciclo de mejora continua (PHVA) del Sistema Integrado de Gestión y al desempeño institucional en el marco del MIPG.

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La RAP-E Región Central desarrollará la Política de Servicio al Ciudadano a través de los siguientes lineamientos estratégicos, orientados a garantizar calidad, transparencia, accesibilidad y mejora continua en la relación Estado–Ciudadano:

5.1. Experiencia y Calidad en el Servicio



La Entidad garantizará una atención ágil, cordial, profesional y orientada a la solución efectiva de las necesidades ciudadanas en cada punto de contacto institucional.

Para ello:

- Se aplicarán de manera obligatoria los protocolos definidos para cada canal de atención.
- Se asegurará el registro, trazabilidad y seguimiento oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).
- Se definirán tiempos de respuesta conforme a la normatividad vigente y a los estándares de calidad establecidos en el Sistema Integrado de Gestión – SIG.
- Se incorporarán mecanismos de medición de la satisfacción ciudadana y análisis de la experiencia de servicio como insumo para la toma de decisiones.

Este lineamiento contribuye al fortalecimiento de la cultura de servicio, al cumplimiento de los requisitos de calidad y al mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.

5.2. Enfoque Diferencial y Atención Preferencial



La RAP-E adoptará medidas de accesibilidad, inclusión y ajustes razonables para garantizar igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios institucionales.

En este marco:

- Se brindará atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes.
- Se implementarán protocolos específicos para la atención de grupos étnicos, personas en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad (visual, auditiva, física, cognitiva o múltiple).
- Se promoverá el uso de lenguaje claro y comunicación adaptada a las condiciones del usuario.
- Se garantizará un trato digno, respetuoso y libre de discriminación en todos los canales de atención.

El enfoque diferencial será transversal a todos los procesos institucionales y escenarios de interacción con la ciudadanía.

5.3. Gestión Multicanal

La RAP-E consolidará un modelo de atención multicanal articulado, coherente y complementario, que integre los canales presenciales, telefónico, electrónico, página web, correo institucional y buzón de sugerencias.



Para ello:

- Se garantizará uniformidad y coherencia en la información suministrada a través de todos los canales.
- Se establecerán tiempos de respuesta definidos y mecanismos de control para cada medio de atención.
- Se asegurará el registro sistemático de las interacciones en los sistemas institucionales correspondientes.
- Se promoverá el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la autogestión y reduzcan barreras de acceso.

La gestión multicanal estará orientada a ampliar cobertura, optimizar recursos y mejorar la experiencia ciudadana.

5.4. Participación y Control Social

La Entidad promoverá la participación ciudadana como eje fundamental de la relación Estado– Ciudadano, fortaleciendo la gobernanza regional y la transparencia institucional.

En desarrollo de este lineamiento:



- Se implementarán espacios de diálogo ciudadano, consultas, encuestas de satisfacción y mecanismos de retroalimentación.
- Se desarrollarán ejercicios de rendición de cuentas bajo criterios de transparencia, lenguaje claro y enfoque territorial.
- Se facilitará el acceso a información pública para el ejercicio del control social.
- Se incorporarán las recomendaciones y observaciones ciudadanas en los procesos de mejora institucional.

Este lineamiento se articula con las políticas de Transparencia, Participación Ciudadana y el Programa de Transparencia y Ética Pública.

5.5. Gestión de la Información, Seguridad y Protección de Datos



La información derivada de la atención al ciudadano será gestionada conforme a los lineamientos de gestión documental, seguridad de la información y protección de datos personales.

En este sentido:

- Se garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Se asegurarán procesos de archivo, conservación y trazabilidad documental.
- Se protegerán los datos personales conforme a la normativa vigente.
- Se integrará la gestión del riesgo asociado al servicio al ciudadano dentro del esquema de líneas de defensa y del Sistema de Control Interno.

Este lineamiento fortalece la confianza institucional y asegura el cumplimiento de estándares de calidad, control y mejora continua.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La implementación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano requiere la participación articulada de todas las instancias institucionales, bajo el principio de corresponsabilidad y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema Integrado de Gestión – SIG y el esquema de líneas de defensa.

Cada nivel organizacional tiene funciones específicas orientadas a garantizar la adecuada prestación del servicio, el cumplimiento de los estándares de calidad, la gestión del riesgo y la mejora continua en la relación Estado–Ciudadano.

INSTANCIA / ROL	RESPONSABILIDAD	ALCANCE DE ACTUACIÓN
Alta Dirección (Gerencia)	Adoptar formalmente la Política de Servicio al Ciudadano y garantizar los recursos humanos, técnicos y financieros para su implementación.	Define directrices estratégicas, realiza seguimiento a su ejecución y promueve la cultura de servicio en toda la Entidad.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	Asegurar la articulación de la política con las dimensiones y políticas del MIPG.	Integra la política con Transparencia, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Gestión del Riesgo y Control Interno. Evalúa avances y propone acciones de mejora.
Oficina Asesora de Planeación / Administrador del SIG	Coordinar la incorporación de la política dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG.	Define indicadores, realiza seguimiento al cumplimiento, integra resultados al ciclo PHVA y verifica coherencia con ISO 9001:2015.
Proceso o Responsable de Servicio al Ciudadano	Liderar técnicamente la implementación operativa de la política y del Protocolo de Servicio.	Garantiza la correcta gestión de PQRS, monitorea tiempos de respuesta, consolida reportes y propone mejoras.

INSTANCIA / ROL	RESPONSABILIDAD	ALCANCE DE ACTUACIÓN
Direcciones Misionales	Implementar los lineamientos de servicio en la ejecución de proyectos y en la atención de requerimientos ciudadanos.	Aseguran respuestas técnicas oportunas, claras y completas, conforme a la normatividad y estándares institucionales.
Dirección Administrativa y Financiera (Procesos de Apoyo)	Garantizar condiciones administrativas, tecnológicas y logísticas para la prestación del servicio.	Asegura funcionamiento de canales, gestión documental, protección de datos y soporte tecnológico.
Talento Humano	Promover la cultura de servicio y fortalecer competencias en atención al ciudadano.	Incluye capacitaciones en lenguaje claro, enfoque diferencial, integridad y ética pública.
Control Interno	Evaluar la eficacia de la implementación de la política y la gestión del riesgo asociado al servicio.	Aplica el enfoque de líneas de defensa, realiza auditorías y formula recomendaciones de mejora.
Servidores Públicos y Contratistas	Brindar atención respetuosa, oportuna y conforme a los protocolos institucionales.	Aplican el enfoque diferencial, registran adecuadamente las PQRS, garantizan trato digno y cumplen tiempos de respuesta.

7. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano será objeto de seguimiento, medición y evaluación permanente, con el fin de garantizar su eficacia, pertinencia y alineación con los objetivos estratégicos institucionales.

La evaluación se realizará mediante indicadores de gestión y resultado, tales como: oportunidad en la respuesta a las PQRS, niveles de satisfacción ciudadana, análisis de tendencias y causas recurrentes en peticiones y reclamos, cumplimiento de tiempos legales, desempeño de los canales de atención y resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, en el marco del MIPG.

Los resultados derivados de estas mediciones serán consolidados periódicamente y presentados ante las instancias correspondientes para la toma de decisiones, formulación de planes de mejoramiento y ajuste de estrategias. Así mismo, se integrarán al ciclo PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar) del Sistema Integrado de Gestión – SIG, garantizando la estandarización de procesos, la actualización de protocolos y la implementación de acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario.

La evaluación incluirá el enfoque de gestión del riesgo, identificando posibles debilidades en la prestación del servicio, barreras de acceso, fallas en la comunicación o incumplimientos normativos, con el fin de establecer controles y medidas de mitigación bajo el esquema de líneas de defensa y el Sistema de Control Interno.

De esta manera, la RAP-E Región Central asegura la mejora continua del servicio al ciudadano, el fortalecimiento de la cultura de calidad, la sostenibilidad de la certificación ISO 9001:2015 y el mejoramiento del desempeño institucional orientado a la generación de valor público regional.

8. CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del servicio al ciudadano incorporará de manera transversal el enfoque de administración del riesgo y el esquema de líneas de defensa, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema de Control Interno y la Política Institucional de Gestión del Riesgo de la RAP-E Región Central.

En este marco, la Entidad identificará, analizará, evaluará y tratará los riesgos asociados a la prestación del servicio, tales como: incumplimiento en los tiempos de respuesta, deficiencias en la calidad de la información suministrada, barreras de acceso, vulneración de datos personales, fallas en los canales de atención, riesgos de corrupción o afectaciones a la transparencia y al derecho de acceso a la información pública.

La primera línea de defensa estará a cargo de los procesos responsables de la atención y gestión de las PQRS, quienes deberán aplicar controles operativos y asegurar la correcta ejecución de los protocolos institucionales. La segunda línea de defensa, en cabeza de las instancias de planeación y del Sistema Integrado de Gestión, realizará seguimiento, monitoreo y acompañamiento metodológico. La tercera línea de defensa, ejercida por la Oficina de Control Interno, evaluará de manera independiente la eficacia de los controles y formulará recomendaciones de mejora.

Los resultados de la gestión del riesgo serán integrados al ciclo de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión – SIG, asegurando la implementación de acciones preventivas, correctivas y de fortalecimiento institucional, contribuyendo al mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015 y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

9. PLAN DE ACCIÓN

La implementación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano requiere la definición de acciones concretas, responsables, metas e indicadores que permitan materializar sus lineamientos estratégicos y asegurar resultados medibles en la relación Estado–Ciudadano.

El presente Plan de Acción constituye el instrumento operativo mediante el cual la RAP-E Región Central organiza, ejecuta y realiza seguimiento a las actividades orientadas al fortalecimiento de

la experiencia ciudadana, la oportunidad en la respuesta, el enfoque diferencial, la gestión multicanal, la participación y la mejora continua del servicio.

Este Plan se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema Integrado de Gestión – SIG, el Programa de Transparencia y Ética Pública, el Plan de Acción Institucional y la gestión del riesgo institucional, incorporando el ciclo PHVA como mecanismo de control, seguimiento y mejora continua. Su ejecución contribuye al fortalecimiento del desempeño institucional y al mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	INDICADOR	META 2026	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	EVIDENCIA
Fortalecer la experiencia y calidad del servicio	Actualizar y socializar el Protocolo de Servicio al Ciudadano	Protocolo actualizado y socializado	1 actualización anual	Servicio al Ciudadano / Planeación (SIG)	Anual	Acta de aprobación, listado de asistencia
Garantizar oportunidad en la respuesta	Monitorear tiempos de respuesta de PQRS	% PQRS respondidas dentro del término legal	≥ 95%	Servicio al Ciudadano	Trimestral	Informe consolidado PQRS
Implementar enfoque diferencial	Capacitar al personal en atención preferencial y accesibilidad	% servidores capacitados	≥ 90%	Talento Humano	Semestral	Registro capacitación
Mejorar satisfacción ciudadana	Aplicar encuesta de satisfacción	Índice de satisfacción	≥ 85%	Servicio al Ciudadano	Semestral	Informe de resultados
Fortalecer gestión multicanal	Verificar funcionamiento de canales (web, correo, telefónico)	% disponibilidad de canales	≥ 98%	DAF / TIC	Trimestral	Reporte técnico
Promover participación y control social	Realizar espacios de diálogo y rendición de cuentas	Número de espacios realizados	≥ 2 anuales	Planeación / Comunicaciones	Anual	Actas y evidencias
Integrar gestión del riesgo	Actualizar mapa de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano	Riesgos actualizados	100% actualizado	Planeación / Control Interno	Anual	Matriz de riesgos

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	INDICADOR	META 2026	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	EVIDENCIA
Fortalecer cultura de servicio	Incluir módulo de servicio en inducción y reinducción	% personal con inducción	100% nuevos vinculados	Talento Humano	Permanente	Registro inducción
Garantizar trazabilidad documental	Verificar registro y archivo de PQRS conforme a PGD	% registros completos	≥ 95%	Gestión Documental	Semestral	Auditoría interna
Contribuir al mantenimiento ISO 9001:2015	Realizar auditoría interna al proceso de Servicio al Ciudadano	Auditoría realizada	1 auditoría anual	SIG / Control Interno	Anual	Informe auditoría

10. SEGUIMIENTO

El seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se realizará de manera periódica y sistemática, con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos estratégicos, el logro de las metas establecidas en el Plan de Acción y la efectividad de los controles definidos.

Este seguimiento estará a cargo del proceso líder de Servicio al Ciudadano, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y el Sistema Integrado de Gestión – SIG, quienes consolidarán la información relacionada con indicadores de oportunidad en la respuesta, niveles de satisfacción ciudadana, análisis de PQRS, desempeño de los canales de atención y resultados asociados al Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

Los resultados serán presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones, formulación de acciones correctivas o preventivas y fortalecimiento de la gestión institucional. Así mismo, serán insumo para auditorías internas y externas, revisiones por la dirección y procesos de evaluación del Sistema de Control Interno.

El seguimiento incorporará el enfoque de mejora continua bajo el ciclo PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar), garantizando que los hallazgos derivados de la medición y evaluación se traduzcan en acciones concretas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y al mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.

11. GLOSARIO

Accesibilidad: Condición que garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan acceder a la información y a los servicios institucionales en igualdad de condiciones.

Atención Preferencial: Medida adoptada por la Entidad para brindar trato prioritario a personas con condiciones especiales, tales como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.

Canales de Atención: Medios dispuestos por la RAP-E Región Central para la interacción con la ciudadanía, tales como atención presencial, telefónica, electrónica, página web, correo institucional y buzón de sugerencias.

Control Interno: Sistema integrado por políticas, procedimientos y mecanismos de verificación que buscan asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficacia de las operaciones y la adecuada gestión del riesgo.

Enfoque Diferencial: Estrategia que reconoce las particularidades y necesidades específicas de determinados grupos poblacionales, garantizando ajustes razonables y trato equitativo en la prestación del servicio.

Experiencia Ciudadana: Percepción que tiene la ciudadanía sobre la calidad, oportunidad y efectividad del servicio recibido durante su interacción con la Entidad.

FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión): Herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública para evaluar el desempeño institucional en el marco del MIPG.

Gestión Multicanal: Modelo de atención que integra diferentes medios de contacto institucional para ofrecer un servicio coherente, articulado y accesible.

Gestión del Riesgo: Proceso sistemático de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Grupos de Interés: Individuos u organizaciones que tienen interés en la gestión y resultados de la Entidad, aunque no sean beneficiarios directos de sus servicios.

Grupos de Valor: Personas naturales o jurídicas que reciben bienes, servicios o resultados directos de la gestión institucional.

Lenguaje Claro: Estrategia de comunicación que busca garantizar que la información pública sea comprensible, sencilla y accesible para toda la ciudadanía.

MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): Marco de referencia que integra y articula los sistemas de gestión y control en las entidades públicas para mejorar su desempeño institucional.

PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar): Metodología de mejora continua adoptada en el Sistema Integrado de Gestión para planificar, ejecutar, evaluar y mejorar los procesos institucionales.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por la ciudadanía ante la Entidad.

Rendición de Cuentas: Proceso mediante el cual la Entidad informa, explica y justifica su gestión ante la ciudadanía y permite el ejercicio del control social.

Servicio al Ciudadano: Conjunto de acciones, procesos y mecanismos implementados por la Entidad para garantizar atención oportuna, transparente, accesible y de calidad a la ciudadanía.

Sistema Integrado de Gestión – SIG: Modelo adoptado por la RAP-E Región Central para gestionar de manera articulada los procesos institucionales bajo estándares de calidad, control interno y mejora continua.

ISO 9001:2015: Norma internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, basada en enfoque al cliente, gestión por procesos y mejora continua.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	LIDERES DE PROCESO
01	24/02/2026	Versión Inicial	Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano