

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO					
PROCESO DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-PT-004	VERSIÓN	001	FECHA	31/08/2020

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales que permitan fijar un estilo coherente y compartido que tenga como consideración al ciudadano, y ponga de manifiesto el acceso a la información por igual para todos y la prestación de un servicio innovador, efectivo, respetuoso, oportuno y participativo.

### ALCANCE

La aplicabilidad de la política inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos y/o partes interesadas, a través de los diferentes medios (Telefónico, Físico, E-mail, Redes Sociales y Personal) y termina con la generación de los informes, realizados por el Equipo de Atención al Ciudadano, de la respuesta a las PQRS por parte de las distintas Vicepresidencias de la Entidad.

En ese sentido, este documento es aplicable a la ciudadanía en general, los usuarios y las partes interesadas de la ANI.

### DESCRIPCIÓN

En la Agencia Nacional de Infraestructura, la Alta Dirección y su recurso humano estamos comprometidos con la cultura del servicio al ciudadano que asegure una gestión pública eficiente, amable, respetuosa, incluyente y de calidad, que, a partir de su misión y funciones, y de manera imparcial, transparente y efectiva, tenga en cuenta las necesidades del ciudadano, usuarios y partes interesadas.

#### **Principios - como atributos del buen servicio-**

Respeto: Tratar de manera digna y considerada a todas las personas.

Inclusión: Reconocer que todas las personas merecen un trato igualitario, sin discriminación alguna por razón de raza, religión, preferencia política, orientación sexual, identidad de género, condición económica o de salud.

Empatía: Comprender las necesidades de las personas, de forma objetiva y racional.

Oportunidad: Prestar un servicio de forma completa, apropiada y en el momento esperado.

Probidad: Obrar de forma honesta, íntegra, al momento de facilitar la atención al ciudadano.



<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>					
<b>PROCESO DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>CÓDIGO</b>	TPSC-PT-004	<b>VERSIÓN</b>	001	<b>FECHA</b>	31/08/2020

**Efectividad:** Brindar un servicio que asegure la generación de confianza y credibilidad en la Agencia.

**Innovación:** Proponer y desarrollar estrategias vanguardistas que tengan en cuenta las expectativas y las necesidades que respecto del servicio sean oportunas para asegurar su calidad y mejora continua.

**Recursos que soportan y hacen efectiva la política**

- ✓ Procedimiento de Servicio al Ciudadano TPSC- P - 001
- ✓ Carta de Trato Digno
- ✓ Guía de Protocolos de Servicio
- ✓ Guía de Participación Ciudadana
- ✓ Política de Transparencia
- ✓ ABC de lenguaje Claro

**Nuestro compromiso**

- ✓ ¡El ciudadano es primero!

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	
001	Agosto 31 de 2020	Creación del documento	
<b>APROBACIÓN</b>			
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Elaborado</b>	Monica Patricia Franco Toro	Experto G3-06	Documento aprobado mediante Acta No. 65
<b>Revisado</b>	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidenta Administrativa y Financiera	
<b>Aprobado</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		
<b>Vo.Bo. SGC</b>	Cristian Leandro Muñoz Claros	Profesional GIT Planeación	