

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO

La Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, asume el deber fundamental de orientar a los funcionarios públicos que trabajan para la Entidad, en conductas encaminadas a la mejora en la prestación de los servicios brindados a los ciudadanos, entendidos como sujetos de derechos y deberes, consagrados por la Constitución Política de Colombia.

El principio orientador que nos guía es: **Oportunidad Incluyente con lenguaje claro y calidez**, esta premisa rectora, brindará transparencia y confianza en todos los niveles de relación con los ciudadanos, gracias a la correcta alineación entre la oportunidad y la atención, es decir, la oportunidad es directamente proporcional al acceso a los servicios, así que el tiempo de respuesta de los funcionarios de la UACT, propenderá a ser menor que los tiempos de respuesta que establece la ley; esa es nuestra apuesta en servicio y el eje diferenciador. Además, este estimado en tiempos, le servirá a la Entidad, para medir la suficiencia institucional en la atención a la demanda de los servicios que ofertamos.

Ser incluyentes nos exige tener claridad en los conceptos y ampliar la perspectiva de la misma definición, es propender a hacer efectivo el derecho en la igualdad de oportunidades y la plena inserción social de las personas que viven en nuestros territorios en Consolidación, pero entendemos que para dar este salto, la entidad deberá aunar esfuerzos en el logro de un cambio efectivo, con colaboración sana y constructiva para tener claridad en la meta y, en segundo término, deberá existir una transformación institucional, que enfle todos sus esfuerzos hacia la pronta resolución de cualquier tipo de solicitud que ingrese a través de los canales de atención, siendo conscientes, que este fin, sólo se consigue, una vez se empiezan a ejercer las funciones como servidor público en pro del bien común.

Utilizar un lenguaje claro y lo suficientemente rico, sin los tecnicismos propios de la institucionalidad, ni el uso de siglas, abreviaturas y diminutivos, facilitará en gran medida la comprensión del ciudadano, en cuanto a lo que se pretende comunicar. No podremos generar confianza alguna, si no pensamos en el territorio, que estamos atendiendo, la confianza se establece una vez se crea interacción y entendimiento entre las dos partes que se comunican. Pensemos en la población objeto de nuestra misionalidad, en las personas que habitan estos municipios y así entenderemos que los mensajes que muchas veces emitimos dentro del estado, están pensados para entendernos entre nosotros mismos como funcionarios y no de cara al ciudadano. Es necesario aclarar, que también el cliente interno, no comprende muchas veces, el significado de la jerga institucional y sus abreviaturas o siglas.

La calidez es un llamado a la conciencia colectiva, a no dar respuestas mecánicas e impersonales, es una invitación a promover valores que permitan restaurar las relaciones y la generación de confianza con la ciudadanía en

general; creemos desde el Proceso Servicio al Ciudadano, que este nuevo hábito, podrá transformar nuestras experiencias en servicio, siendo portador de buenas nuevas, en el sentido de calar en los imaginarios de los servidores públicos, sujetos a malas prácticas en el momento de verdad, al brindar atención y servicio de baja calidad a quienes lo solicitan por cualquier medio.

El mensaje apunta a adaptar la cultura de una buena atención, a tener empatía con las personas, a ser un servidor público que se diferencie claramente en su accionar, no sólo por su calidad humana, sino, por el compromiso que imprime como atributo en sus repuestas a los ciudadanos.

Estas buenas prácticas favorecen la legitimidad del servicio en el diario quehacer de la entidad y fomenta relaciones de valor con nuestros clientes internos y externos, en la prestación de nuestros servicios.

Gracias a la caracterización de usuarios y la creación de estrategias que buscan mejorar la atención a los ciudadanos, acciones contempladas en el cuarto componente del Plan Anticorrupción 2014, la Unidad, busca definir los lineamientos y mecanismos básicos en la administración clara y transparente de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Además, esta política es consciente que el marketing por medio de las redes sociales, se puede constituir en un medio creador de historias a partir del buen uso de imágenes que reflejen el acontecer de nuestros ejercicios en servicio, a través del uso inteligente de las TIC's. Por ello, se institucionaliza el uso de la red social PRINTEREST como instrumento para compartir contenido visual de forma contagiosa sin tener que cortar y pegar, con tan solo un click. Cualquier funcionario o ciudadano tendrá la posibilidad de compartir sus fotos en tiempo real a partir de sus experiencias en servicio (pins). Este medio servirá de bitacora de fotografías de nuestros eventos o meetings en los que participemos con infografías de interés en el tema de servicio al ciudadano.

**Todo trabajo que enaltece la humanidad, tiene
dignidad e importancia y debe emprenderse con
excelencia esmerada.**

Martin Luther King