

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>Proceso:</b> GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>Versión:</b> 1	<b>Código:</b> (Solicitar al Proceso de Direccionamiento Estratégico)

## JUSTIFICACIÓN

La adopción de la política de Servicio a la Ciudadanía en la COMISIÓN DE LA VERDAD, obedece a un lineamiento estratégico en el marco del mandato que se establece en el Decreto 588 de 2017 en relación con la escucha de “diferentes voces y visiones, en primer lugar de las víctimas del conflicto, que lo hayan sido por cualquier circunstancia relacionada con este, tanto individuales como colectivas, y también de quienes participaron de manera directa e indirecta en el mismo, así como de otros actores relevantes” (Art. 6). Por ello, es indispensable establecer un marco de actuación que garantice un relacionamiento efectivo con los y las ciudadanas a partir de una atención oportuna, clara y pertinente frente a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés.

### 1. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS:

#### a. Objetivo:

Promover e implementar al interior de la Comisión de la Verdad una cultura de servicio a la ciudadanía que contribuya al proceso de participación amplia y pluralista de los ciudadanos/as mediante una atención adecuada, eficiente y oportuna, generando ambientes de confianza y seguridad que contribuya al diálogo directo y sincero con el fin de escuchar diferentes voces y visiones para el esclarecimiento de la verdad, el reconocimiento de la dignidad y derechos de las víctimas, de la responsabilidad de actores que participaron en el conflicto, la promoción de la convivencia en los territorios y la no repetición.

#### b. Objetivos Específicos:

- Establecer las orientaciones, lineamientos o protocolos técnicos para la implementación de procesos de Servicio a la Ciudadanía.
- Fortalecer el desarrollo de procesos de participación ciudadana al interior de la Comisión a través del uso de los canales establecidos por el área de Servicio a la ciudadanía.
- Promover y generar los espacios para que la ciudadanía pueda realizar un ejercicio de control sobre la ejecución de los recursos.
- Establecer mecanismos para una adecuada medición de la percepción de la atención a la ciudadanía frente a las actividades realizadas por la Comisión en el cumplimiento de su mandato.

### 2. ALCANCE:

Aplica a las y los Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad, así como a la ciudadanía y usuarios que soliciten información o servicios por parte de La Comisión.

### 3. PRINCIPIOS:

El servicio de atención a la Ciudadanía de la Comisión debe orientarse bajo los siguientes principios:

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>Proceso: GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: (Solicitar al Proceso de Direccionamiento Estratégico)</b>

- **Cultura de servicio**

Se busca el bienestar de todas las personas que utilizan los servicios de La Comisión, siendo prestados de forma efectiva y esmerada por parte de los servidores públicos. Lo anterior permitirá el desarrollo de relaciones cálidas y comprometidas, producto del interés genuino y significativo de todos los que intervienen en su prestación. Es importante señalar que esta cultura no se limita exclusivamente a las pautas registradas en los lineamientos y protocolos de atención al ciudadano, sino que se expresa en la realización diaria de un trabajo solidario y comprometido.

- **Accesibilidad**

Se dispone del conocimiento sobre los y las ciudadanías víctimas, y de la sociedad en general, que visitan la sede Central y las casas de la Verdad, las necesidades que tienen, sus expectativas y la manera en que ellas y ellos pueden participar de los procesos de la Comisión o acceder a sus servicios e información para adecuar la atención acorde a sus particularidades. Así mismo, este principio orientador debe guiarse por los enfoques diferenciales de la Comisión (enfoque de ciclo de vida y discapacidad, enfoque de género y diversidades sexuales, y enfoque étnico y contra el racismo)

- **Participación**

Se debe promover la mayor participación de las y los ciudadanos y comunidades en los procesos de esclarecimiento, convivencia y no-repetición y en los espacios de diálogo a nivel local, regional y nacional que se convoquen. Lo anterior permitirá reforzar la posición activa de las víctimas y la ciudadanía en general en la construcción de la verdad y en su salvaguarda como bien público de la nación. Así mismo, la participación garantizará la representatividad y expresión de los diferentes grupos de interés de la Comisión frente a los servicios prestados.

- **Articulación**

Se debe actuar de manera articulada y coordinada entre las diferentes áreas, coordinaciones y direcciones de La Comisión, así como con las otras entidades del Sistema de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición SIVJRNR, con el objetivo de atender, orientar, remitir, acompañar y realizar un seguimiento al involucramiento de distintos grupos de interés a los procesos y servicios de la Comisión, como entidad del SIVJRNR. En otras palabras, la participación significativa de los y las ciudadanas a la Comisión depende de la capacidad de interlocución y articulación de todas las áreas, que trabajando de manera armónica y complementaria coadyuvan el cumplimiento del mandato de la Comisión.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

##### a) Enunciado:

La Comisión de la Verdad se compromete a promover e implementar una cultura de Servicio a la Ciudadanía que logre su participación en los procesos de esclarecimiento, convivencia y no-repetición y en los espacios de diálogo a nivel local, regional y nacional que sean convocadas, de tal manera que

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>Proceso: GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: (Solicitar al Proceso de Direccionamiento Estratégico)</b>

se escuchen los testimonios para el esclarecimiento de la verdad, el reconocimiento de la dignidad y derechos de las víctimas así como de la responsabilidad de los actores que participaron en el conflicto, la promoción de la convivencia en los territorios y la no repetición.

b) Responsables de la Implementación:

La implementación de la política estará a cargo de las y los Servidores Públicos y contratistas de la Comisión con el apoyo y liderazgo de la Dirección Administrativa y Financiera, específicamente el área de Servicio a la Ciudadanía.

Todos los servidores públicos vinculados a la COMISIÓN DE LA VERDAD, son responsables por la aplicación y cumplimiento de la política en el marco de lo establecido en el mapa de procesos y procedimientos de la entidad.

c) Líneas Estratégicas para la Implementación:

- **Definir lineamientos institucionales para el desarrollo de la política.** Se refiere al diseño de los procesos y directrices que establecerá la Comisión para orientar su quehacer en acciones y actividades de atención a la ciudadanía. Esto implica el diseño de procedimientos, manuales, metodologías que promuevan el diálogo directo con la ciudadanía y a la vez, el ejercicio de control que deben hacer las y los ciudadanos sobre el cumplimiento de la misión de la Comisión.
- **Fortalecer los canales de atención e interacción con la ciudadanía.** Se refiere a facilitar la comunicación e interacción con la ciudadanía, garantizar los espacios y canales en lenguaje claro, sencillo y accesible a toda la población, así como brindar la información necesaria y ofrecerla de manera transparente. Adicionalmente y atendiendo a las características particulares y misionalidad de la Comisión, es pertinente generar ambientes seguros y confiables, en los que se pueda establecer el diálogo con las y los usuarios. Es necesario establecer para la ciudadanía la posibilidad de elegir el canal y/o el medio con el cual quiere comunicarse y recibir respuestas de la Comisión; y brindar todas las garantías para que puedan ejercer sus derechos.
- **Promover una cultura de servicio a la ciudadanía al interior de la Comisión.** Hace relación a la necesidad de generar prácticas internas y acciones para incentivar valores y actitudes al interior de la Comisión, con el propósito de relacionarse con todos los usuarios y grupos de interés desde el reconocimiento del “otro”, sin prejuicios y desde la perspectiva del cumplimiento del mandato de la entidad a partir de las necesidades de las y los usuarios. Se debe promover que las y los servidores de la Comisión entiendan la interacción con la ciudadanía como la oportunidad de generar procesos conducentes a la apropiación de los objetivos de la Comisión en una permanente construcción y retroalimentación con diferentes actores y sectores de la sociedad.

Ello implica, ejercicios de sensibilización y cualificación a los servidores de la Comisión, en especial, a quienes atienden directamente a las y los ciudadanos en los enfoques transversales, en elementos conceptuales y metodológicos y en los criterios y lenguajes comunes para el relacionamiento con las y los usuarios y en los requerimientos y tiempos de respuesta requeridos en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>Proceso: GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: (Solicitar al Proceso de Direccionamiento Estratégico)</b>

- Cualificar a las y los ciudadanos sobre los mecanismos y canales de atención para su interacción y diálogo con la Comisión.** Dado el papel de la Comisión de la Verdad es indispensable facilitar el diálogo con las y los usuarios, para ello es importante difundir ampliamente la misión y lineamientos metodológicos de la Comisión y mantener a la ciudadanía informada sobre los espacios y escenarios que se generan para la participación ciudadana. La Comisión debe orientar a las y los ciudadanos, de acuerdo a sus necesidades y expectativas, sobre los mecanismos, canales y rutas con los que cuenta para cumplir con sus objetivos de esclarecimiento de la verdad, promover el reconocimiento, favorecer la convivencia y sentar las bases de no repetición.

## 5. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio

**Nota:** Una vez se diligencie el presente formato, recuerde borrar las instrucciones de diligenciamiento.