

## ESTRATEGÍA DE SERVICIO

En cumplimiento de lo dispuesto en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el equipo de Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación, la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información trabajaron en conjunto la formulación de la Estrategia de Servicio Integral al Ciudadano (ESIC), con el objetivo de estructurar la ruta crítica para el desarrollo de la capacidad institucional para garantizar a las ciudadanías y a los grupos de valor:

1. El acceso, comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites
2. La participación en espacios de diálogo y colaboración en la solución de problemas públicos.

Durante el cuarto trimestre se abordaron los siguientes elementos de la ruta crítica:

1. Sensibilizaciones sobre experiencia de usuario
2. Construcción participativa de la oferta de valor
3. Ajuste a la encuesta de satisfacción
4. Análisis de los avances en accesibilidad y automatización de los trámites en el marco del Decreto 088 de 2022
5. Ajuste a los mapas de experiencia de los trámites Los principales resultados de la estrategia formulada son:

Definición clara de los roles y responsabilidades frente a la implementación de política de servicio al ciudadano como eje transversal de MIPG que permita cumplir los objetivos misionales, para que la oferta de valor llegue a todas las partes interesadas, con garantía de derechos. Identificación y articulación de los procesos misionales de la entidad relacionados con la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los procesos de atención a requerimientos de la ciudadanía.

Coordinación de objetivos, metas, e indicadores de gestión y medición de las acciones definidas en la ESIC

Informe de implementación de la circular 100 – 010 de 2021

**De simplificación:**

- Diseñar ejercicios o herramientas de diagnóstico de las características, necesidades y expectativas ciudadanas que permitan identificar y priorizar información y/o documentos de alto interés, para su posterior análisis y simplificación.
- Generar espacios de participación o colaboración con ciudadanos, usuarios y grupos de valor, así como con los servidores públicos, para analizar, simplificar y rediseñar documentos complejos, a partir de los resultados del punto anterior, es decir, realizar "laboratorios de simplicidad", de tal manera que las personas puedan comprender estos documentos sin recurrir a intermediarios o expertos en la materia y como un aporte al cumplimiento de las Políticas de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano.
- Contar con formatos o versiones que garanticen su comprensión por parte de grupos étnicos, extranjeros y personas funcionalmente diversas (infografías, videos, etc.) que permitan un mayor alcance e inclusión de la oferta institucional, respetando, entre otros, los derechos lingüísticos establecidos en la Ley [1381](#) de 2010.
- Simplificar la información compleja relacionada con trámites y procedimientos (descripciones, requisitos o pasos, canales, formularios, etc.) y estandarizarla, para que la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) esté actualizada y simplificada, y como una contribución a la Política de Racionalización de trámites.

#### **De comunicación y difusión: (Comunicaciones)**

- Garantizar la publicación de contenidos y diseños sencillos, de fácil comprensión y usabilidad para los diferentes grupos de valor en los sitios web o plataformas virtuales de las entidades, teniendo en cuenta los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tales como, por ejemplo, los previstos en la Resolución 1519 de 2020<sup>1</sup>
- incorporar el lenguaje claro en la estrategia de comunicación interna y de cara a la ciudadanía, para optimizar el diseño, difusión y usabilidad de contenidos institucionales y facilitar su comprensión y aprovechamiento.

#### **De atención y servicio al ciudadano:**

- Contar con formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas oportunas, precisas, claras y útiles.
- Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro para que servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales y puntos de atención.
- Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento; entendiendo que, para constituir una efectiva comunicación pública, se requiere transformar la cultura del servicio en todas sus expresiones, lo que incluye la comunicación verbal y no verbal.

Se presentó al Comité de Gestión y Desempeño del 30 de diciembre de 2024 la propuesta de plan de trabajo para la actualización del glosario institucional y de las preguntas frecuentes, el cual fue aprobado como consta en el acta.

Por otra parte, el equipo de Atención al Ciudadano elaboró una propuesta de guía para la actualización de la caracterización de los grupos de valor, en la que se incluyen orientaciones sobre la importancia del lenguaje claro en el diseño de los instrumentos a través de los cuales se identifican las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor: encuestas, entrevistas, grupos focales, entre otros.

El equipo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, entendiendo que lenguaje claro no se limita a contenidos escritos, sino a las diferentes formas de comunicar el que hacer institucional, diseñó la charla sobre servicio centrado en las personas, para sensibilizar a la comunidad en la importancia de que todos los servicios que ofrece la entidad, sin importar si van dirigidos al público externo o al público interno, se aborden (diseño, implementación y mejora) desde la perspectiva que señala el Decreto 088 de 2022 en cuanto a que deben tener un diseño centrado en las personas, como una disciplina omnipresente en la creación y análisis de productos y servicios.

El diseño de servicios centrado en las personas se basa en identificar los problemas o sensaciones generales que los usuarios experimentan en su vida y en concreto cuando interactúan con un producto o servicio. Actualmente, el concepto se expande a todo el ecosistema de las personas involucradas en un servicio es decir, involucra a usuarios internos y externos que hacen parte de la prestación del servicio.

Si el servicio no existe el diseño centrado en las personas se encarga de imaginar el escenario adecuado a las expectativas y necesidades del grupo de valor al que va dirigido, esto implica tener en cuenta aspectos como la usabilidad y la accesibilidad, ir más allá de la funcionalidad e incorporar aspectos del diseño de la interfaz visual, que permitan que los productos y servicios garanticen la inclusión e igualdad y que puedan adaptarse con flexibilidad a los cambios constantes.

Abordar este tema en las capacitaciones a la comunidad de Minciencias es importante, especialmente para que las aplicaciones de los servicios digitales que se ofrecen a los grupos de valor se diseñen y mejoren continuamente con un enfoque incluyente (servicios sociales y sostenibles), y que en todas las etapas se hagan validaciones (técnicas de prototipado y testeo con usuarios reales o potenciales) con los usuarios finales de los servicios, para asegurar que los mismos responden a las necesidades y expectativas de todos los grupos de valor.

El diseño centrado en las personas no solamente tiene en cuenta el lenguaje claro sino el conjunto de percepciones que experimentan los usuarios con los servicios a partir de la manera en que los mismos están diseñados (forma y fondo).

