Movilidad Futura

Política de Atención al Ciudadano

2025

Carrera 9 # . 62N-47. Bellavista - Popayán
Teléfono: 8205898
www.movilidadfutura.gov.co – servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co
Nit:900323358-2

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
   2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. ALCANCE
4. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS
5. PRINCIPIOS
6. MARCO DE REFERENCIA
7. DEFINICIONES
8. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS
9. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
10. ASPECTOS CON MAYOR POTENCIAL

1. INTRODUCCIÓN

Que la Constitución Política de Colombia adopto los principios de la función administrativa, eliminación del control fiscal previo y obligatoriedad para todas las entidades estatales de contar con el control interno, Que la Ley 1474 de 2011 incorporo a la legislación nacional el Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) compilo los sistemas de gestión de calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998. Desarrollado mediante la Ley 1753 de 2015 a partir de la cual se dispone la fusión del Sistema de Desarrollo Administrativo y el de Gestión de Calidad y su articulación con el de Control Interno, el cual fue reglamentado mediante decreto 1083 de 2015 que a su vez fue modificado por el decreto 1499 de 2017.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es uno de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Para lograr alinear los objetivos antes mencionados, a través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La Política de "Política de Servicio al Ciudadano", se enmarca en la operación de la Dimensión de "Gestión con valores para resultados", como una de las políticas que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano

se enfoca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El documento contiene los siguientes elementos: objetivo de la guía, alcance de la guía, descripción de la política MIPG, marco de referencia, herramientas e instrumentos, definiciones, roles y Guía de implementación de la política de Servicio al Ciudadano responsabilidades generales, estrategias o mecanismos para la implementación.

2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades

Según lo que se establece la resolución 000070 de septiembre 30 del 2024, en el **Plan Estratégico 2024 – 2027 "ALIANZA CON LA MOVILIDAD SOSTENIBLE" para LA SOCIEDAD MOVILIDAD FUTURA S.A.S.,** a partir de las necesidades de gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente, a trabajar por los procesos a optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad a los ciudadanos.

2.1 Objetivos específicos

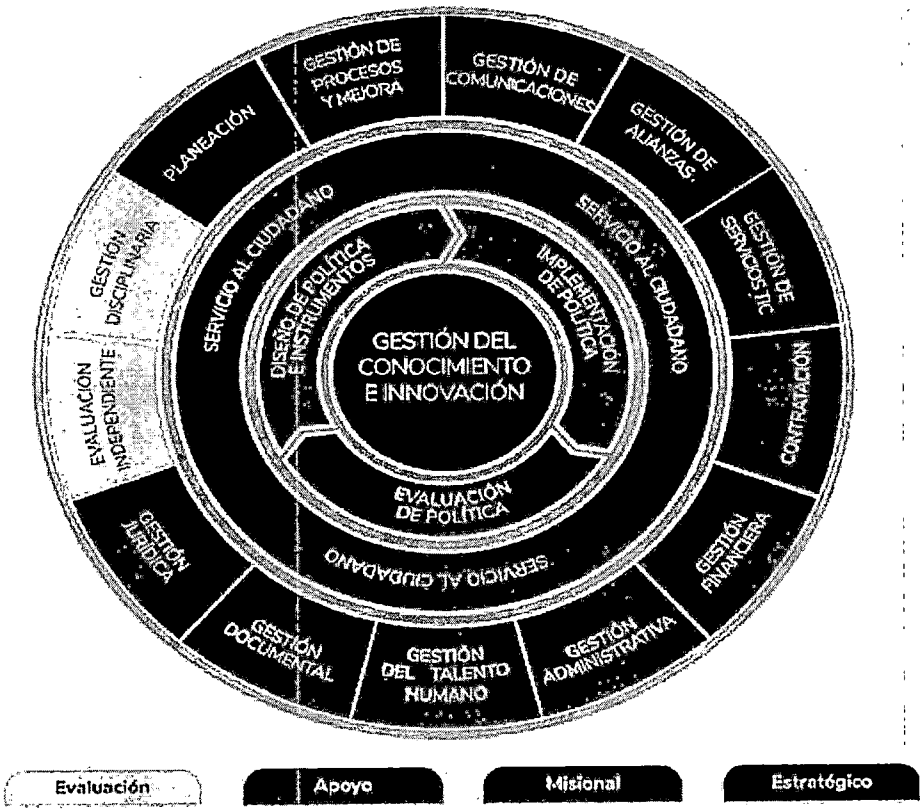
- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.

- Generar apropiación de la Política de Atención al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la entidad.

3. ALCANCE

A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la política de POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO formulada resolución 000070 de septiembre 30 del 2024 el **Plan Estratégico 2024 – 2027 "ALIANZA CON LA MOVILIDAD SOSTENIBLE" para LA SOCIEDAD MOVILIDAD FUTURA S.A.S.,** se compromete a implementar, sostener y mejorar continuamente el SIG articulando los procesos de manera armónica y complementaria: Para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás normatividad legal aplicable.



4. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Movilidad Futura S.A.S., a partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar para hacerlo eficiente, a trabajar por procesos, a manera armónica y optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad esto establecido en la resolución 0059 11 de noviembre de 2020.

3.2 Aspectos mínimos para la implementación



Fuente: Función Pública 2017

3.2.1 De la ventanilla hacia adentro

Desde esta primera perspectiva se revisarán las políticas y sus elementos que ha de tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

El propósito de la Política de Servicio al Ciudadano es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Esta política se desarrolla desde dos perspectivas, la primera de ellas es la ventanilla hacia adentro que hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad, la segunda ventanilla hacia afuera se refiere a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se describen los componentes:

Ventanilla hacia adentro:

- Arreglos institucionales: corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.

- Procesos y procedimientos: comprende los requerimientos que deben cumplir las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se

debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.

- Talento humano: la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos.

Ventanilla hacia afuera:

- Cobertura: trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. Así mismo se orienta a las entidades en la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención que dispongan las entidades.

- Certidumbre: se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las "reglas de juego" en la interacción ciudadano-Estado. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que las entidades garanticen la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

- Cumplimiento de expectativas: consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

Es importante señalar que la Política de Servicio al Ciudadano requiere el desarrollo de los siguientes principios: Guía de implementación de la política de Servicio al Ciudadano

Eficiencia Y Oportunidad: la Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

Efectividad: los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

Calidad: los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.

Información completa y clara: la Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

Transparencia: se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

Principio de buena fe en las actuaciones: implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

Consistencia: el ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.

Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas: la Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

Colaboración-Información/servicios compartidos: las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humana.

CIUDADANO: Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

En ese sentido, las estrategias que las entidades públicas formulan para elevar la satisfacción de las partes interesadas no pueden reducirse a la mejora de los servicios desde el punto de vista técnico-funcional, ni estar al margen de los elementos intangibles que rodean el relacionamiento con sus grupos de interés. Al contrario, la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen debe incluir la construcción de un mensaje consistente sobre la manera en que llegarán esos servicios a su público objetivo. Ya no es suficiente llegar, ahora también es fundamental saber cómo y cuándo se llega, quién y cómo recibe el servicio y qué puede generar diferenciación y recordación para aumentar la satisfacción de cada grupo objetivo.

Por ello, la estrategia integral del servicio debe abordar un conjunto de acciones planificadas, estructuradas, monitoreadas y evaluadas para elevar la percepción de valor por parte de los ciudadanos en cada interacción con la entidad. Desde esa perspectiva, la estrategia integral del servicio.

5. PRINCIPIOS

CONFIABLE: Brindando información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites.

AMABLE: Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.

DIGNO: La información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.

EFECTIVO: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan en las normas y principios.

EMPÁTICO: Poniéndose en el lugar de los ciudadanos para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.

INCLUYENTE: Brindando un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos y demás grupos de interés, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.

OPORTUNO: Con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

RESPETUOSO: Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

6. MARCO DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia 1991. Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 2623 de 2009. Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

7. DEFINICIONES

Accesibilidad: igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

Atención al ciudadano: hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.

Canales de atención: múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.

Certidumbre y lenguaje claro: es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

Cobertura: trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren

Cumplimiento de expectativas: hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros. Experiencia de Servicio: es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

Información pública: es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Petición: es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Protección de datos personales: hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

Queja: cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.

Reclamo: es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

Ventanilla hacia afuera: se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.

Ventanilla hacia dentro: hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

Direccionamiento Estratégico: ejercicio emprendido por el equipo directivo que tiene como propósito permitirle a una entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad.

Indicador: Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Meta: Es el valor que se espera alcance el indicador. Constituye la expresión concreta y cuantificable de los logros que se planea alcanzar en el año (u otro periodo de tiempo) con relación a los objetivos previamente definidos.

8. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS.

La implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos debe ser resultado del ejercicio de Direccionamiento Estratégico y Planeación, así como de los resultados obtenidos por la entidad.

Se trata de entender e interiorizar que todas las dimensiones de MIPG son piezas fundamentales e integrales en un proceso de análisis para el fortalecimiento organizacional. Saber dónde se encuentra y para dónde va la entidad, y el sector.

Con el Direccionamiento Estratégico y la Planeación, existen dos grandes acciones que son necesarias abordar para llevar a cabo el fortalecimiento organizacional:

1. Comprender la situación por la que atraviesa la entidad.
2. Realizar un ejercicio de diseño o rediseño en el cual se reconozcan los esfuerzos y condiciones en los que se ha incurrido en el tiempo:

- Entender la situación
- Diseñar o rediseñar lo necesario
- Trabajar por procesos
- Gestionar recursos físicos y servicios internos

En el marco de la implementación de la transformación cultural del sector se debe de definir la herramienta de aprendizaje organizacional que permita promover el desarrollo integral de los colaboradores de Movilidad Futura S.A.S.

9. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Categoría	Actividades de Gestión	Estrategias o mecanismos	Política con la que Interactúa	Área responsable	Periodicidad
Caracterización usuarios y medición de percepción	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuarios, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	El subproceso de atención al ciudadano realiza la encuesta de satisfacción al cliente con el propósito de generar información útil para fortalecer la oferta institucional, y plantear las oportunidades de mejora funcional de los trámites y servicios, los espacios y mecanismos de diálogo para conocer y comprender las necesidades y expectativas.	Planeación Institucional	Gerencia	Mensual Encuesta
Procesos	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e	El procedimiento de atención al ciudadano es el encargado de recibir, tramitar y estar pendiente de las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen,		Gerencia	**Informe trimestral y semestral**

	implementados (peticiones, quejas reclamos y denuncias, trámites y servicios)	también es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad a todos los ciudadanos.			
Sistemas de información	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos. El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos incorpora los siguientes criterios. relevantes para el ciudadano. La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas Presenciales y por medio de Correo Electrónico y Pagina Web.	Revisar que los sistemas de información cumplan con las condiciones que le permita a la ciudadanía acceder a la información de su interés relacionada con el desarrollo del proyecto.	Proceso Administrativa Sistema Orfeo Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política de Gobierno Digital.	Gerencia	Semestral

Publicación de información	La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública. La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	La entidad hace seguimiento continuo a la información que se publica en la web	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Gerencia	Revisión Mensual
Canales de atención	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la Atención ciudadana	Atención al Ciudadano • Correo electrónico institucional: • Redes sociales • Línea telefónica • La atención presencial se brinda en la dirección de		Gerencia	Trimestral

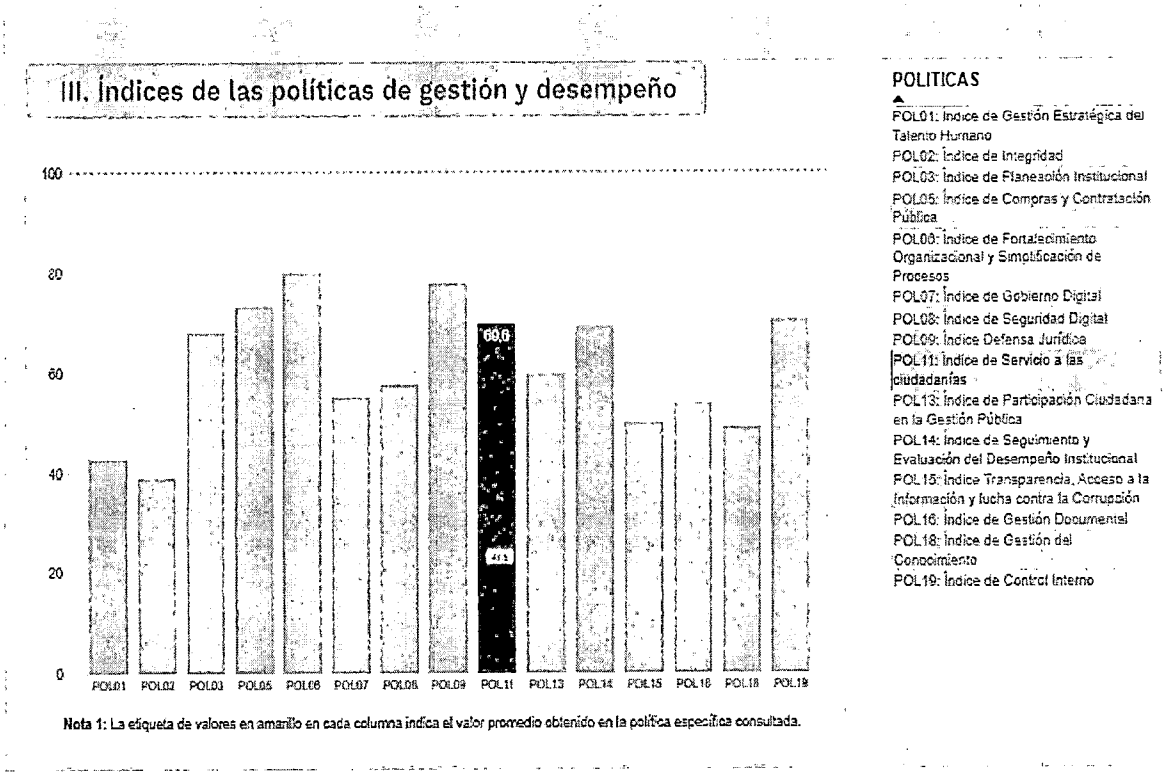
	La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana La entidad dispone de un espacio para atención al ciudadano donde se adelantan las actividades que permitan la atención de manera presencial al ciudadano	movilidad en el horario de atención establecido. elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.			
Gestión de PQRS	La entidad diseñó el manual de atención al ciudadano con el fin de plantear unas directrices que permiten cumplir a cabalidad con una atención eficiente y oportuna. La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos. La entidad elabora informes de	Manual de Atención al Ciudadano. A través de los canales de atención al ciudadano que se encuentran disponibles los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos a los cuales se les da el respectivo trámite en el proceso que sea de su competencia cumplimento con la normatividad vigente relacionada con el acceso a la información pública.		Atención al ciudadano	Seguimiento Trimestral y Mensual

	peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral. La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas La entidad da trámite a las				

	peticiones anónimas				
Control	La Oficina de Control Interno verifica que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes. La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte del subproceso de servicio al ciudadano	Plan Anual de auditorías		Atención al ciudadano	Semestral
Buenas prácticas	La entidad atiende en el horario establecido y publicado en la página web de la entidad	El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 am. y de 2:00 pm a 6:00 pm.		Atención al ciudadano	Anual

10. ASPECTOS CON MAYOR POTENCIAL

De acuerdo con los resultados de la gestión 2023 reportados en 2024 a través del FURAG, la Dimensión D2 Direccionamiento y Planeación tuvo un resultado de 69,6 por encima del promedio de referencia para la vigencia.



Nota 1: La etiqueta de valores en amarillo en cada columna indica el valor promedio obtenido en la política específica consultada.

En este contexto, se procedió a analizar las recomendaciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, a partir de los resultados del índice de Gestión y Desempeño IDI 2024.

MODIFICACIONES

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
28/07/2025	Tabla de índice. Objetivo General. Resolución 000070 de septiembre 30 del 2024, en el Plan Estratégico 2024 – 2027 "ALIANZA CON LA MOVILIDAD SOSTENIBLE" para LA SOCIEDAD MOVILIDAD FUTURA S.A.S. Objetivos específicos. General. Glosario. Principios. Implementación de la política fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Grafica. Actualización de dirección (Pie de página)	02

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma: Iris Ordoñez Iris Ordoñez Astudillo	Firma: Pablo Andrés Bermúdez	Firma: Raúl Ibarra Bermúdez
Contratista Apoyo Planeación.	**Contratista Líder Planeación**	**Gerente**

Revisó: Diana Zugeidy Urbano Silva. - Contratista Líder Administrativa

Proyectó: Iris Ordoñez Astudillo - Contratista Apoyo Planeación