

# Política Institucional de Servicio al Ciudadano

Artesanías de Colombia S.A-BIC







1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	DEFINICIONES.....	5
5.	MARCO NORMATIVO .....	9
6.	PRINCIPIOS.....	11
7.	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	12
8.	ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
9.	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO – LINEAMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS .....	15
10.	ANEXOS: .....	19



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano de Artesanías de Colombia S.A.–BIC tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno, inclusivo y de calidad a los derechos de los artesanos, ciudadanos y demás grupos de valor e interés. Todo ello bajo criterios de transparencia, eficiencia, inclusión, enfoque diferencial y reconocimiento cultural.

El enfoque diferencial reconoce y atiende las particularidades étnicas, culturales, territoriales, etarias, de género y de capacidades diversas que caracterizan al sector artesanal colombiano, asegurando una atención sin barreras, pertinente y equitativa.

En cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, Artesanías de Colombia ha fortalecido la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, particularmente en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, articulándola con la Política de Racionalización de Trámites, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo con los lineamientos del MIPG.

La aplicación de esta política ha permitido optimizar los canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, así como incorporar mejoras en la gestión que favorecen el acceso multicanal. De igual manera, se ha promovido la capacitación del talento humano en trato digno y atención con enfoque diferencial, garantizando que los artesanos, comunidades y demás grupos de valor reciban un servicio oportuno, inclusivo y de calidad.

Esta política establece los lineamientos estratégicos aprobados por la Alta Dirección y formalizados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en relación con los objetivos institucionales, las metas de servicio al ciudadano y los compromisos de mejora continua definidos en el MIPG.

Formular y adoptar esta política constituye el mecanismo para estandarizar las acciones de atención y servicio, garantizando excelencia en la gestión. Además, busca ser una herramienta práctica e ilustrativa que defina pautas específicas sobre la forma adecuada de relacionamiento con los ciudadanos y artesanos, incorporando lineamientos para alcanzar el ideal del servicio, atributos de calidad y protocolos de atención en los diferentes canales.



De esta manera, la gestión del servicio al ciudadano se concibe no como una tarea exclusiva de las áreas de atención directa, sino como una responsabilidad integral que exige articulación entre todas las dependencias y compromiso expreso de la Alta Dirección, garantizando así el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y el acceso real a la oferta institucional de Artesanías de Colombia.

## 2. OBJETIVO

Garantizar a los artesanos, comunidades, ciudadanos, grupos de valor, y demás partes interesadas el acceso efectivo, oportuno, inclusivo y de calidad a los servicios de Artesanías de Colombia S.A.–BIC, bajo un enfoque diferencial, de respeto cultural y de no discriminación; asegurando atención integral por múltiples canales, con lenguaje claro, trato digno y reconocimiento de la diversidad del sector artesanal.

## 3. ALCANCE

La presente política es de aplicación obligatoria en todos los procesos que hacen parte del modelo de operación de Artesanías de Colombia S.A.–BIC, tanto en su nivel central como en los territorios donde desarrolla proyectos y programas con comunidades artesanales. Su cumplimiento se extiende igualmente a toda la oferta institucional reflejada en el portafolio de servicios, garantizando que los lineamientos de servicio al ciudadano se adopten de manera transversal en las interacciones, trámite, servicios y canales dispuestos por la entidad.

Comprende la operación de todos los canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales), la gestión del trámite, servicios, consultas, peticiones y demás interacciones con artesanos, comunidades, grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general; así como la articulación con los sistemas de gestión documental, las plataformas tecnológicas y los mecanismos de participación ciudadana.

## 4. DEFINICIONES

- **Artesano:** Persona que desarrolla actividades creativas, manuales y culturales, transmitidas generacionalmente o adquiridas mediante aprendizaje, constituyendo su oficio, medio de vida y aporte al patrimonio cultural del país.
- **Cadena de valor:** Modelo que describe el desarrollo secuencial y lógico de las actividades de una entidad, mediante el cual se genera y agrega valor en cada etapa del proceso de transformación de un bien o servicio.



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual<sup>1</sup>.
- **Carta de trato digno:** es el documento expedido y publicado por el Instituto en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5° de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los ciudadanos y los medios de los cuales dispone para garantizarlos efectivamente.
- **Ciudadanía:** es la condición que tienen las personas como habitantes de un país con la cual se obtiene una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones<sup>2</sup>.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.<sup>3</sup>
- **Enfoque Diferencial:** Principio de atención que reconoce y respeta las particularidades étnicas, culturales, territoriales, etarias, de género y de capacidades diversas de los ciudadanos y comunidades artesanales.
- **Grupos de interés:** son personas y organizaciones interesadas e involucradas con la entidad e interactúan con la misma, acerca de la identificación de expectativas, necesidades y canales de comunicación. Los grupos de interés abarcan diferentes actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades, ciudadanía, proveedores, entre otros<sup>4</sup>.
- **Grupos de valor:** son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Protocolo de servicios al ciudadano DNP – PNSC diciembre 2013, <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

<sup>2</sup> Concepto 70511 de 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62333#:~:text=De%20conformidad%20con%20lo%20anterior,sociales%20junto%20con%20unas%20obligaciones.>

<sup>3</sup> Definiciones tomadas del documento <https://www.mincit.gov.co/serviciociudadano/contactenos-y-pqrsd/definiciones> - Ley 1755 de 2015. - Lineamientos Derechos de Petición ANDJE, Ley CPACA. Ley 5 de 1992.

<sup>4</sup> <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/tecnica-no-4-relacionamiento-de-los-grupos-de-interes.>

<sup>5</sup> Manual operativo MIPG V5 2023.



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

- **Partes Interesadas:** son personas u organizaciones que pueden afectar o ser afectadas por las actividades de una empresa, incluyendo clientes, empleados, proveedores, accionistas, gobiernos y la sociedad, siendo crucial identificarlas para entender sus necesidades y expectativas.
- **Percepción:** Es la valoración que hacen las personas sin que necesariamente exista una interacción. Está relacionada con las expectativas del servicio que tiene la persona.
- **Petición:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.
- **Petición de documentos:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. Contiene la información pública que genera, obtiene, adquiere o controla la entidad.
- **Petición de Consultas:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Petición entidades públicas:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles<sup>6</sup>.
- **PQRS:** Proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición gestionado por Artesanías de Colombia a través del área de Relacionamiento con la Ciudadanía, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y demás normatividad aplicable, siguiendo el procedimiento institucional estandarizado para su atención.
- **Protocolos de Servicio:** Documento o manual que establece orientaciones básicas y esenciales para facilitar la gestión de la entidad en su relación con los ciudadanos, con el propósito de garantizar un manejo adecuado y una mayor efectividad en el uso de cada canal de atención.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

<sup>6</sup> Art. 30 Ley CPACA



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

- **Satisfacción:** Es el sentimiento de bienestar que tiene una persona cuando se ha cumplido en la interacción con la institucionalidad, un deseo o cubierto una necesidad o una expectativa acerca de los servicios brindados. La satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes y con calidad por los ciudadanos, y otros grupos de valor.
- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- **Servicio a la Ciudadanía:** Vocación encaminada a satisfacer las necesidades de las personas, a través de la aplicación de los principios, derechos y deberes constitucionales. Va más allá de la respuesta a una solicitud, implica un relacionamiento empático, oportuno y efectivo; lo que exige una alta capacidad de escucha, interpretación y resolución.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Valor público:** Es el valor creado por el Estado a través de la generación de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones de importancia para el desarrollo de la sociedad. El valor se crea a través de las transacciones individuales que realizan los servidores públicos con los ciudadanos y entre los servidores para garantizar derechos, satisfaciendo demandas y prestando servicios de calidad. Es en definitiva el prestigio de las instituciones frente al ciudadano.



## 5. MARCO NORMATIVO

Esta política se fundamenta en un conjunto de normas, lineamientos y estándares nacionales que orientan la gestión del servicio al ciudadano, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, calidad en la atención y mejora continua. Entre las principales normas que sustentan esta política se encuentran:

### ▪ **Constitución Política de Colombia de 1991**

☞ **“Artículo 2:** *Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

*Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”*

☞ **“Artículo 20.** *Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.*

*Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.*

☞ **“Artículo 23.** *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 2052 de 2020:** "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

- **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".
- **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".
- **Decreto 1499 de 2017:** Fortalece el MIPG, incorporando la dimensión de Servicio al Ciudadano como un pilar para la gestión institucional y la mejora continua en la atención.
- **Decreto 1081 de 2015** (*Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia*): Compila las disposiciones sobre Gobierno Abierto, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- **Decreto 2364 de 2012:** Regula la estrategia de Gobierno en Línea, promoviendo el uso de medios electrónicos para garantizar atención eficiente y segura a través de canales digitales.
- **Resolución 1519 de 2020:** Define las directrices de accesibilidad web para entidades públicas, asegurando que la información en medios digitales sea comprensible, navegable y usable por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

### Documentos CONPES:

- **CONPES 3649 de 2010:** "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
- **CONPES 3785 de 2013** "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el *año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación*. Menciona: "(...) *Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano.*"

### Norma Técnica Colombiana:

- **Norma Técnica Colombiana NTC 6047 del 2013:** "*Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos*" Establece los criterios técnicos y requisitos generales para garantizar la accesibilidad y señalización adecuada en los espacios físicos donde el Estado atiende a la ciudadanía.



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

- **Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2011:** “*Accesibilidad a Páginas Web*”. Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.

### Lineamientos Nacionales:

- **Manual Operativo del MIPG:** Proporciona lineamientos y metodologías para la implementación de la dimensión de Servicio al Ciudadano, articulando la planeación estratégica, la gestión por resultados y la evaluación de la satisfacción ciudadana.
- **Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del DAFP:** Definen estándares, estrategias y buenas prácticas para garantizar una atención humanizada, incluyente y efectiva, con enfoque en resultados y mejora continua.
- **Estrategia de Gobierno Digital:** Promueve el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la interacción Estado–ciudadano, mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y fomentar la participación ciudadana a través de medios digitales.
- **Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas:** Establecen las disposiciones y criterios que deben seguir las entidades para organizar, estructurar y mantener actualizada la información disponible en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de sus sedes electrónicas. Estos lineamientos buscan garantizar el acceso claro, oportuno y completo a los trámites, servicios, canales de atención y mecanismos de participación ciudadana, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre transparencia, acceso a la información y servicio al ciudadano.

### 6. PRINCIPIOS

- **Centrarse en los grupos de valor, partes interesadas y la ciudadanía:** Reconoce que los artesanos, sus comunidades y la ciudadanía en general son la razón de ser de la gestión institucional. Implica escuchar, comprender y responder de manera efectiva a sus necesidades, expectativas y particularidades, garantizando siempre el acceso equitativo a los servicios.
- **Trato digno y reconocimiento cultural:** Establece el respeto y la valoración de cada persona en su integridad, sin discriminación alguna, reconociendo además la riqueza cultural, étnica y territorial que representa el sector artesanal colombiano. Este principio orienta a brindar atención con respeto, sensibilidad y pertinencia cultural.



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6

- **Transparencia:** Manejo adecuado y verdadero de la información y de los recursos públicos.
- **Equidad:** Reconoce que las personas son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades y se les debe garantizar los mismos derechos.
- **Confiabilidad y seguridad:** Condiciones de calidad, transparencia y cuidado de la información, a partir del cumplimiento de las normas y procedimientos estipulados.
- **Accesibilidad y disponibilidad:** Conjunto de prácticas que permiten el acceso sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas de la oferta institucional, en los diferentes canales y escenarios de relacionamiento.
- **Innovación enfocada al mejoramiento continuo:** Implementación de acciones que, producto de la investigación y el trabajo colaborativo, aseguran la mejora del relacionamiento.
- **Empatía y lenguaje claro:** Ponerse en los zapatos de la ciudadanía y garantizar una comunicación efectiva, para que las personas puedan encontrar, comprender y usar la información de la entidad sin intermediarios.
- **Oportunidad:** Responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Amabilidad:** Actuar con gentileza, cortesía y respeto.
- **Efectividad:** Resolver lo requerido por la ciudadanía.
- **Inclusión:** Generar escenarios de relacionamiento que permitan que las personas sientan que tienen las mismas garantías y calidad en el servicio; y que sus particularidades son respetadas.

## 7. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Artesanías de Colombia S.A.–BIC reconoce la relación con artesanos, partes interesadas y ciudadanía como eje estratégico para fortalecer la institucionalidad y generar valor público. La entidad se compromete a prestar un servicio con calidad, transparencia, oportunidad e inclusión, garantizando el acceso a la información, la participación ciudadana y la rendición de cuentas; atendiendo integralmente consultas, trámites y PQRSDF.

En línea con el MIPG, se compromete a caracterizar sus partes interesadas, adaptar servicios con enfoque diferencial y cultural, optimizar procesos, diversificar canales accesibles e inclusivos, emplear lenguaje claro y evaluar la satisfacción ciudadana, consolidando así la confianza y el reconocimiento social del sector artesanal.

## 8. ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno; cumpliendo con el 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”. Adicional, es orientado a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Versión 6.

### Gráfico 1. Articulación de los sistemas de Gestión y de Control Interno



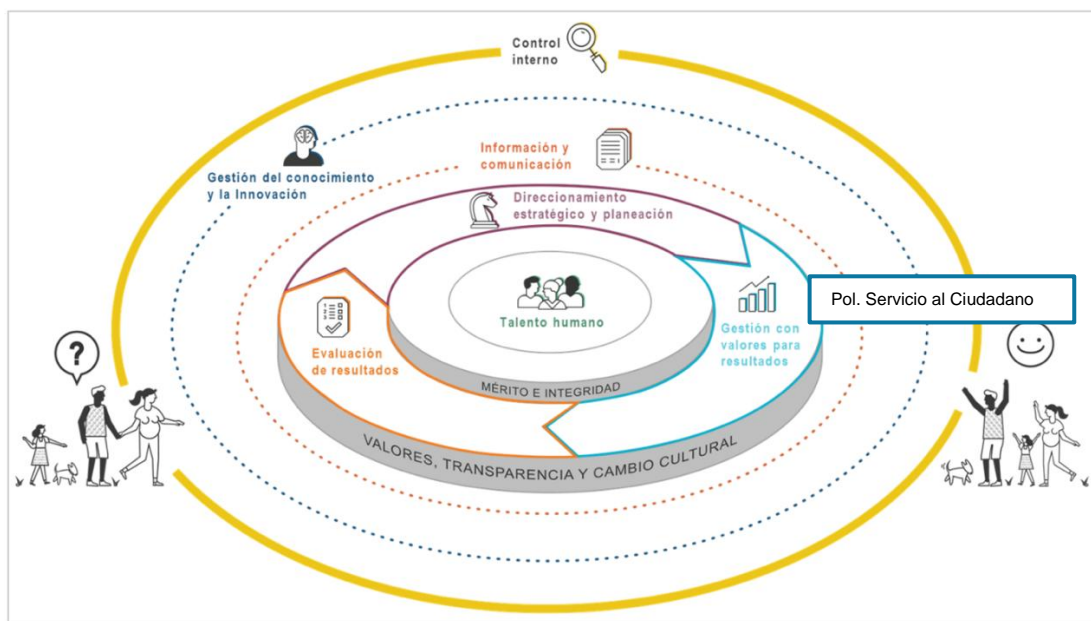
En el Sistema de Gestión están contemplados todas las entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad. El Sistema de Gestión se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para las entidades públicas, tales como el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información.

MIPG funciona mediante tres componentes, una institucionalidad, una operación y una medición. El componente de **institucionalidad** tiene como objetivo la coordinación entre las entidades (entidades públicas líderes de política) o instancias (Comités de Gestión y Desempeño Institucional) para establecer reglas, condiciones, políticas, metodologías para que el Modelo funcione y logre sus

objetivos. En cuanto al componente de **operación**, es la estructura de funcionamiento propuesta para la implementación del modelo para todas las entidades; a través, de 7 dimensiones<sup>7</sup>, y 19 políticas de Gestión y Desempeño Institucional<sup>8</sup>. Finalmente, el componente de **medición** que se realiza anual a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG que busca determinar el estado de la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial, bajo los criterios y estructura de MIPG.

Las políticas de Gestión y Desempeño Institucional están reglamentadas en el Decreto 1499 de 2017 y el modelo operativo de MIPG y se distribuyen por dimensiones y la Política de Servicio al Ciudadano hace parte integral de la Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, así:

**Gráfico 2. Dimensiones del Modelo MIPG**



Fuente: Función Pública, 2017

<sup>7</sup> **Dimensiones:** 1. Talento Humano, 2. Direccionamiento estratégico y Planeación, 3. Gestión con valores para resultados, 4. Evaluación de resultados, 5. Información y comunicación, 6. Gestión del conocimiento y 7. Control Interno

<sup>8</sup> **Políticas de Gestión y desempeño:** 1. Planeación Institucional, 2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, 3. Compras y Contratación Pública, 4. Talento humano, 5. Integridad, 6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, 8. Servicio al ciudadano, 9. Participación ciudadana en la gestión pública, 10. Racionalización de trámites, 11. Gobierno digital, 12. Seguridad digital, 13. Defensa jurídica, 14. Mejora normativa, 15. Gestión del conocimiento y la innovación, 16. Gestión documental, 17. Gestión de la información estadística, 18. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, 19. Control interno.



El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece los criterios técnicos que orientan la adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas. Este marco proporciona las directrices necesarias para fortalecer la relación Estado-ciudadanía, promoviendo una gestión centrada en las necesidades de las personas, la mejora continua de los servicios y el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para garantizar una atención eficiente, oportuna y transparente. En este orden, Artesanías de Colombia S.A.-BIC orienta su gestión institucional para el cumplimiento de los lineamientos técnicos y normativos adecuándolo a las capacidades técnicas y operativas propias de la entidad.

## **9. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO – LINEAMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVOS**

Para Artesanías de Colombia S.A.-BIC, la apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano implica adoptar un enfoque institucional orientado a garantizar un acceso efectivo, oportuno y de calidad a los servicios que ofrece la entidad a los artesanos, aliados estratégicos, grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general. Esta política reconoce que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad; por ello, su implementación trasciende la simple atención de requerimientos y se centra en promover escenarios de relacionamiento inclusivos, participativos y basados en la confianza. En este sentido, la entidad debe orientar su gestión hacia la generación de valor público, diseñando e implementando soluciones que respondan a las necesidades, expectativas y particularidades del sector artesanal.

En cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano y de las orientaciones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Artesanías de Colombia S.A.-BIC adopta un enfoque sistémico y transversal para la gestión del relacionamiento con sus grupos de valor y partes interesadas. La implementación de esta política se desarrolla mediante un ciclo técnico de cuatro etapas, que permite asegurar el acceso equitativo, efectivo y de calidad a la oferta institucional, con enfoque diferencial, territorial y poblacional.

La implementación se estructura en cuatro etapas:

1. Elaboración del diagnóstico del estado actual de la Política de Servicio al Ciudadano;
2. Formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano articulada con la



planeación institucional;

3. Ejecución de la Estrategia de Servicio al Ciudadano;
4. Evaluación y seguimiento bajo un enfoque de mejora continua.

## 1. Elaboración del diagnóstico del estado actual de la Política de Servicio al Ciudadano

Artesanías de Colombia realiza un diagnóstico integral como punto de partida para evaluar el nivel de implementación de la política y el estado de los escenarios de relacionamiento. Este diagnóstico permite identificar brechas, capacidades, oportunidades de mejora y la pertinencia de la oferta institucional para los artesanos, aliados y ciudadanía. El diagnóstico incluye, entre otros insumos técnicos:

- Resultados del autodiagnóstico MIPG de la entidad.
- Resultados del Índice de Desempeño Institucional, especialmente en las políticas de relación Estado–ciudadanía.
- Informes de experiencia y satisfacción ciudadana: encuestas, ejercicios de ciudadano incógnito, evaluaciones de experiencia.
- Informes de PQRSD y análisis de tiempos de respuesta y temáticas recurrentes.
- Resultados de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Análisis de la gestión de canales presenciales, telefónicos y digitales: accesibilidad, cobertura, tiempos de atención, claridad de la información.
- Informes de entes de control, veedurías y actores del sector artesanal.
- Resultados de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

Este análisis permite establecer el estado actual del servicio, su pertinencia para la población artesanal y las brechas frente a los estándares establecidos por la política.

**Responsables:** Coordinación de Gestión Administrativa de la Subgerencia Administrativa y Financiera como líder de política; con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación e Información como líder del modelo MIPG.

## 2. Formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano articulada con la planeación institucional

Con base en el diagnóstico, la entidad formula su Estrategia anual de Atención y Servicio al Ciudadano, alineada con la planeación institucional, los procesos misionales y los objetivos estratégicos de la entidad. Esta etapa incluye:



- Definición de objetivos, metas, indicadores, actividades, responsables y cronogramas.
- Definición de los procesos misionales asociados a la entrega de bienes y servicios a la población artesanal y ciudadanía.
- Identificación de la dependencia responsable del servicio al ciudadano y definición de su rol dentro del sistema de gestión.
- Establecimiento de la oferta institucional y los canales de atención de acuerdo con las necesidades identificadas en la caracterización de grupos de valor.
- Asignación de talento humano idóneo para la gestión del relacionamiento.
- Determinación de recursos tecnológicos, físicos, logísticos y financieros requeridos.
- Inclusión de acciones de lenguaje claro, conforme a la Circular 100-010 de 2021.
- Elaboración o actualización de protocolos, estándares, procesos y procedimientos de servicio al ciudadano.
- Incorporación de criterios de accesibilidad física y digital, conforme a la NTC 6047 de 2013 y la Resolución 1519 de 2020.
- Definición de escenarios alternativos de relacionamiento (ferias, jornadas móviles, articulación territorial), según capacidad institucional.
- Medición de la experiencia del servicio, conforme a las herramientas definidas por Función Pública.
- Uso de instrumentos de retroalimentación para ajustes y acciones de mejora.
- Documentación y difusión de buenas prácticas internas y sectoriales.

**Nota:** La formulación de las actividades que integran el Plan de Servicio al Ciudadano se realiza de manera anual, en coherencia con la planeación institucional y con los lineamientos técnicos de la Política de Servicio al Ciudadano. Estas actividades se construyen a partir de las necesidades identificadas por la entidad, incorporando la participación de los grupos de valor y de las partes interesadas, con el fin de asegurar que las acciones respondan a expectativas reales y contribuyan al mejoramiento continuo del servicio.

Las actividades descritas en la presente etapa corresponden a orientaciones generales derivadas de la política, y sirven como marco técnico para la gestión institucional. No obstante, las acciones específicas de cada vigencia, sus responsables, productos y metas serán las definidas y publicadas en el Plan de



artesanías de colombia

POLÍTICA INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

POL-DEP-011

Documento vigente a partir del: 24/03/2026

VERSIÓN: 6


Servicio al Ciudadano correspondiente a cada año, documento que consolida la programación oficial de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de Artesanías de Colombia S.A.-BIC.

**Responsables:** Coordinación de Gestión Administrativa de la Subgerencia Administrativa y Financiera como líder de política; con el apoyo de las demás áreas de Artesanías de Colombia S.A.-BIC, según sus competencias y el aporte requerido en las actividades de fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.

### 3. Ejecución de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

En esta etapa, Artesanías de Colombia pone en marcha las acciones definidas, asegurando la adecuada operatividad del servicio y la articulación con los procesos internos. Las actividades generales están enfocadas en:

- Validación del funcionamiento del área o grupo responsable del relacionamiento ciudadano.
- Divulgación de la oferta institucional, canales y protocolos a través de los escenarios definidos.
- Actualización y simplificación de procesos de servicio, manuales de funciones y procedimientos internos.
- Optimización y automatización de procesos para mejorar tiempos de atención y trazabilidad de requerimientos.
- Implementación de arreglos institucionales en infraestructura física, tecnológica, humana y administrativa.
- Uso de sistemas de información para captura, trazabilidad y análisis de datos de interacción ciudadana.
- Incorporación de prácticas de lenguaje claro en todos los canales y contenidos institucionales.
- Fortalecimiento de la capacidad del talento humano mediante capacitación técnica.
- Implementación de espacios de participación, escucha activa y diálogo con grupos de valor.
- Despliegue de servicios para ciudadanos digitales (interoperabilidad, Carpeta Ciudadana, autenticación digital).
- Garantía de disponibilidad de información accesible, inclusiva y en formatos adecuados para diversos contextos.

 <b>artesanías de colombia</b>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b> DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 24/03/2026
		<b>VERSIÓN: 6</b>

**Responsables:** la ejecución de las actividades estará a cargo de acuerdo con la responsabilidad asignada a cada actividad en el Plan de Servicio al Ciudadano de cada vigencia.

#### **4. Evaluación y seguimiento bajo un enfoque de mejora continua.**

Artesanías de Colombia implementa un sistema de seguimiento continuo a la Estrategia de Servicio al Ciudadano, orientado a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la generación de valor público. La evaluación incluye:

- Monitoreo de las actividades programadas en el Plan de Servicio al Ciudadano.
- Seguimiento trimestral, al cumplimiento de las actividades del Plan de Servicio al Ciudadano identificando fechas de ejecución, metas y producto.
- Revisión de evidencias para el cumplimiento de cada actividad.
- Repositorio de la información de la implementación de la política de servicio al ciudadano (evidencias por actividad).

**Responsable:** Coordinación de Gestión Administrativa de la Subgerencia Administrativa y Financiera como líder de política; Oficina Asesora de Planeación e Información como líder del Sistema de Gestión de Calidad (Reporte ISOLUCIÓN) y la Oficina de Control Interno.

#### **10. ANEXOS:**

Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integral de la Política de Servicio al Ciudadano de Artesanías de Colombia S.A. BIC.:

- Portafolio de Servicios de Artesanías de Colombia S.A-BIC
- Protocolo de atención
- Carta de trato Digno
- Caracterización de partes interesadas