

	<b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO</b>	<b>CODIGO: PO-SC-001</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 31/08/2020</b>
		<b>EMISIÓN: 31/08/2020</b>

**Servicios Postales Nacionales S.A.** realiza acciones dirigidas a incrementar la confianza y satisfacción de los Ciudadanos y los Colaboradores de SPN. Para esto garantiza los canales de acceso de forma presencial, telefónica y virtual para los ciudadanos y usuarios de SPN, atendiendo las necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de los derechos y respetando la diversidad étnica y cultural del país, respetando la discapacidad, sin discriminación en la prestación de servicios.

La responsabilidad de los colaboradores de SPN y aliados estratégicos es garantizar la atención por el canal de comunicación establecido aplicando e implementando los acuerdos aquí definidos para dar cumplimiento a la presente política, por tanto, es compromiso y responsabilidad de todos los colaboradores de SPN y aliados estratégicos conocer la Política, cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

A continuación, se relaciona los componentes de la Política:

- Brindar atención sin discriminación
- Brindar respuestas oportunas y efectivas a los requerimientos de los usuarios.
- Ofrecer un óptimo servicio con una estructura de atención dinámica.
- Conocer las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.
- Poner a disposición todo nuestro talento humano, en un proceso de mejoramiento continuo.
- Crear espacios en los que las opiniones de nuestros clientes sean una oportunidad de mejora.
- Crear y mantener los canales de comunicación con el cliente, de fácil accesibilidad.
- Actuar con Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Innovación, Transparencia

Por otra parte, la política propende por generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los colaboradores en su objetivo de prestar servicios de calidad a toda persona, usuario o entidad que lo requiera, orienta sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos,

	<b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO</b>	<b>CODIGO: PO-SC-001</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 31/08/2020</b>
		<b>EMISIÓN: 31/08/2020</b>

buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la Entidad, en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

Conforme a lo anterior cada colaborador de SPN y aliado estratégico debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la Entidad, además La Entidad debe medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley.

#### **Principios rectores de la política de experiencia del Servicio al Ciudadano**

Los principios por los cuales se guiará esta política serán los siguientes:

1. Claridad.
2. Dignidad humana.
3. Idoneidad.
4. Imparcialidad.
5. Oportunidad.
6. Transparencia.
7. Trato incluyente.

#### **Derechos y deberes del ciudadano.**

En su relación con 4-72, los ciudadanos cuentan con los siguientes derechos y deberes:

Derechos:

1. Presentar peticiones por los canales dispuestos para el efecto.
2. Conocer el estado de peticiones y trámites
3. Recibir respuesta oportuna y con calidad de las PQRS en los plazos establecidos
4. Obtener atención especial en casos que lo ameriten, como personas en condición de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes, menores de edad y personas en estado de indefensión.
5. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos

	<b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO</b>	<b>CODIGO: PO-SC-001</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 31/08/2020</b>
		<b>EMISIÓN: 31/08/2020</b>


**Deberes:**

1. Acatar la Constitución y las leyes de la República de Colombia
2. Obrar de buena fe (no aportar documentos falsos, afirmaciones temerarias, otras)
3. Tratar de forma respetuosa a los servidores de 4-72

**Atención prioritaria**

4-72 debe brindar atención prioritaria a los siguientes grupos poblacionales:

1. Personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, física, cognitiva, mental)
2. Adultos mayores
3. Mujeres embarazadas
4. Población en situación de vulnerabilidad y víctimas de la violencia.
5. Grupos étnicos.
6. Personas de talla baja
7. Niñas, niños y adolescentes
8. Población LGBTI

  
**LUIS HUMBERTO JIMENEZ MORERA**  
 Presidente y Representante Legal.  
 Servicios Postales Nacionales S.A.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Luis Felipe Rojas Chavez <b>Cargo:</b> Profesional de Servicio al Cliente <b>Fecha:</b> 31/agosto/2020	<b>Nombre:</b> Aida Marcela Bobadilla Diaz <b>Cargo:</b> Vicepresidente de Servicio al Cliente <b>Fecha:</b> 30/agosto/2020 <b>Nombre:</b> Edgar Navas Pabón <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación <b>Fecha:</b> 31/agosto/2020 <b>Nombre:</b> Isabel Cristina Vargas Sinisterra <i>Eus</i> <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora Jurídica <b>Fecha:</b> 31/agosto/2020	<b>Nombre:</b> Aida Marcela Bobadilla Diaz <b>Cargo:</b> Vicepresidente de Servicio al Cliente <b>Fecha:</b> 31/agosto/2020