

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:16-03-2020

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

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.

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 una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional en pro de la ciudadanía se formula esta la Política de Servicio al Ciudadano enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.

### OBJETIVO GENERAL:

Garantizar que el servicio que la entidad presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde la ventanilla hacia y la ventanilla hacia afuera. A partir de estas dos áreas con sus componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Implementar arreglos institucionales que permitan a la entidad disponer de capacidades necesarias para realizar de manera eficiente el cumplimiento de sus

Elaboró: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha:16/03/2020	Firma:
Revisó: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha:16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha:11/03/2020	Firma:

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 16-03-2020

objetos misionales y sus procesos de apoyo, al tiempo que se adelantan los ajustes requeridos en la institucionalidad.

Implementar instrumentos de modernización y en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar la eficiencia en la gestión de sus procesos y procedimientos, internos y externos.

Incrementar el apoyo humano y tecnológico en gestión documental para ofrecer al ciudadano información organizada y de fácil acceso.

Optimizar el proceso de adquisiciones de bienes y servicios y el uso de los recursos públicos, mediante la adopción de herramientas estratégicas y operativas, y la generación de capacidades para la gestión efectiva del gasto público de la entidad

Consolidar una estrategia de capacitación unificada, sostenible, permanente y de largo plazo que apoye la gestión de los servidores públicos responsables de los esquemas de política en materia de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.

Ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

Ampliar e innovar la oferta de canales de atención para mejorar la cobertura, facilitando el acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios.

## NORMATIVA

En cumplimiento de la Constitución Política de Colombia artículo 2º, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

La Ley 489 de 1998 “por medio del cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.....artículo 32”.

Ley 850 de 2003 “por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”

El Decreto 2623 de 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano”

Elaboró: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Revisó: Angella Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 11/03/2020	Firma:

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 16-03-2020

Documento CONPES 3785 de 2013 “política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano”.

Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”

Ley 1955 de 2019 “por medio del cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022”.

El Decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015 decreto reglamentario sector función pública”.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que presta la Alcaldía Municipal, en todas sus unidades administrativas 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; conocer además sus derechos, necesidades y problemas, trabajar en torno a los resultados que los satisfacen y evaluarlos permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el eje central para su gestión.

Lo anterior permite a la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, 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 unidades administrativas, el compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas y necesidades, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la solución de sus necesidades.

Resulta necesario que la Administración Municipal implemente esta Política, con el fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad, los servidores públicos y generar valor a lo público; es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Municipal y debe ser esta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Por lo tanto, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos

Elaboró: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Revisó: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 11/03/2020	Firma:

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 16-03-2020

internos, la entrega de servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos, contratistas y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

## IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del ciudadano o usuario, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del ciudadano o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- Contar con una oficina o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos formulen.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano debe ser la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios que presta la entidad.
- La política de Servicio al Ciudadano se debe incluir en los Plan Estratégico de la entidad.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se deben incluir temas relacionados con Servicio al Ciudadano.
- La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- La entidad debe aplicar el procedimiento para las peticiones incompletas
- La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la "NTC 6047 Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública"
- La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:
  - Auditiva
  - Cognitiva
  - Mental
  - Sordoceguera
  - Múltiple
  - Física o motora"

Elaboró: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Revisó: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 11/03/2020	Firma:

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 16-03-2020

- Incluir dentro de su plan de desarrollo, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- Contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:
  - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
  - Permite adjuntar archivos y/o documentos
  - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
  - Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
  - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
  - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
  - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
  - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
  - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
  - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - Asigna único y consecutivo número de radicado de PQRSD y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)"
- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros
- Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano
- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
  - Localización física de sede central y las ubicadas en otros espacios
  - Horarios de atención de sede central y las ubicadas en otros espacios
  - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas
  - Carta de trato digno

Elaboró: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Revisó: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaría Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 11/03/2020	Firma:

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:16-03-2020

- Listado de trámites y servicios
- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias
- Correo electrónico de contacto de la Entidad
- Noticias
- Información relevante de la rendición de cuentas
- Calendario de actividades"
- Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
  - Mecanismos para la atención al ciudadano
  - Localización física, horarios y días de atención al público
  - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
  - Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y solicitudes de acceso a la información"
- Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención
- Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana
- Garantizar atención por lo menos durante 40 horas a la semana
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio
- Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.
- Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales
- Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.
- Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones

Elaboró: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha:16/03/2020	Firma:
Revisó: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha:16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha:11/03/2020	Firma:

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p> <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 16-03-2020

- Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Actualizar su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016. *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- Contar con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:
  - El reconocimiento de un derecho fundamental
  - Peticiones presentadas por menores de edad
  - Peticiones presentadas por periodistas"
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación
- Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.
- Incluir 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
  - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
  - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles"
- Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
- Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano
- Atender en jornada continua
- Atender en horarios adicionales
- Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Se debe hacer seguimiento a la aplicación a la política de servicio al ciudadano cada 6 meses.

## CUMPLIMIENTO

Elaboró: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Revisó: Ángela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha: 16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha: 11/03/2020	Firma:



 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2</p> <p>Alcaldía Municipal DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	 <p><b>POLITICA</b></p>	CÓDIGO: M3-1050
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:16-03-2020

La Política de Servicio al ciudadano debe ser implementada por todos los servidores públicos, contratistas y se debe apropiar recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos para su cumplimiento.

Redactora/transcriptora: Lulia Vergara Tombé

Elaboró: Angela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha:16/03/2020	Firma:
Revisó: Angela Carrasco Alzate	Directora Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	Fecha:16/03/2020	Firma:
Aprobó: Jonathan Ramirez Arenas	Secretaria Técnica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha:11/03/2020	Firma:

Página Web: [www.santanderdequilichao-cauca.gov.co](http://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co), Correo Electrónico: [alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co)

Calle 3 9-75 - CAM, PBX+57 2 8443000, línea gratuita 01-8000-180213 Código Postal 191030, Colombia

“Quilichao, ¡Vive!”