

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Alcaldía Distrital de Buenaventura

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
2021

ÍNDICE.

1	Introducción	8
2	Antecedentes:.....	9
3	Modelo conceptual:.....	13
3.1	Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano	14
5.	Carta de trato digno.....	19
5.1	Derechos de los ciudadanos	19
5.2	Deberes de los ciudadanos.....	20
5.3	Deberes de las autoridades	20
6	Protocolos para la atención	22

DEFINICIONES

ALTA DIRECCION. Comprende, para el caso de la administración pública, el alcalde, secretarios, directores, asesores, que constituyen el más alto nivel de la organización. Ellos comparten la responsabilidad por el desempeño o los resultados de la Entidad.

CALIDAD DEL SERVICIO. Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del Cliente.

CIUDADANO. Persona sin distinción 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.

CIUDADANÍA DIGITAL. Son el conjunto de normas de comportamiento que versan sobre el buen o mal uso y/o el abuso dado por las personas a las tecnologías. Está integrada por nueve áreas generales de comportamiento: la etiqueta que refiere a la forma de proceder con los medios electrónicos, la comunicación relacionada con intercambio electrónico de información, la educación que trata sobre el proceso de enseñar y aprender sobre la tecnología y su utilización, el acceso asociada con la participación electrónica en la sociedad, el comercio vinculado a la compra-venta electrónica de bienes y servicios, la responsabilidad emanada de los hechos y acciones realizadas por medios electrónicos, los derechos relacionados con las libertades individuales y colectivas en el mundo digital, la ergonomía que hace referencia al bienestar físico en el mundo tecnológico, y el riesgo que se ocupa de las precauciones requeridas para garantizar la seguridad de los medios electrónicos.

CHAT. Es un anglicismo que usualmente se refiere a una comunicación escrita a través de Internet entre dos o más personas, que se realiza instantáneamente. Su espontaneidad expresada en la falta de convenciones o reglas gramaticales u ortográficas y en la tendencia de los usuarios autodesignarse con pseudónimos o alias llamados nicknames, prueban la cercanía de este tipo de comunicación con la oralidad. En pocas palabras es una herramienta de comunicación sincrónica disponible para múltiples usuarios, cuyo éxito ha llevado a identificarlo como el paradigma de la comunicación ciberespacial.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

COMUNICACIONES OFICIALES. Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CONFIABILIDAD. Factor fundamental que hace referencia a que el Cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

CONFIDENCIALIDAD. Respeto a los derechos del Cliente para controlar la distribución y difusión de sus datos.

CONTENIDOS WEB. Es la información o datos que se divulgan en un sitio web, entre otros: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animación, video, audio y programas de computador.

EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE AL CLIENTE. Investigar las necesidades del Cliente y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimientos del Cliente.

DEMOCRACIA EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.

DENUNCIA. Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

DERECHO DE PETICIÓN. Derecho de toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y para obtener su pronta resolución. Las peticiones de carácter general o particular deben

ser resueltas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

GRUPOS DE INTERÉS. Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “públicos internos y externos”, o “clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

INDICADOR. Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

INFORMACIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: 1. Publicación de información y 2. Publicación de datos abiertos.

INTERACCIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.

MOMENTO DE VERDAD. Instante en el que el Cliente entra en contacto con la Entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la Entidad.

MONITOREO. Vigilancia constante y medición sistemática de una actividad, proceso, procedimiento, etc.

MOTIVACION. Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial.

Persona con discapacidad. Persona con deficiencias o alteraciones en las funciones y /o estructuras corporales, limitaciones en las actividades que puede realizar una

persona de su edad y contexto, así como restricciones en la participación en los espacios de la vida cotidiana. Las discapacidades se clasifican así: discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad motora, discapacidad cognitiva, autismo y discapacidad múltiple.

persona jurídica. Se entiende por persona jurídica a los entes que, para la realización de determinados fines colectivos, las normas jurídicas les reconocen capacidad para ser titular de derechos y contraer obligaciones. Son las corporaciones, asociaciones, sociedades y fundaciones.

persona NATURAL. Es todo ser humano o individuo que nace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.

PETICION PRIORITARIA. peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

PRINCIPIO. Norma, precepto o regla de conducta. Verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

Proceso Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

QUEJA. Constituyen un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa en relación con las anomalías observadas en el funcionamiento de los servicios administrativos. Por regla general constituyen el fundamento de la acción disciplinaria

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES. Asignación de número único las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha y hora de recibo con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. Conjunto de operaciones de verificación y control que se realizan para admitir documentos que han sido remitidos por una persona o entidad.

RECLAMO. Es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

SERVICIO. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SOLICITUD. “Pedir o exigir con derecho o con instancia una cosa”. Derecho que tiene el cliente para expresar, en forma verbal o escrita una inconformidad con relación al servicio por el cual paga.

SUGERENCIA. Es una insinuación en un estado de ánimo, mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.

TRÁMITE. De acuerdo con el Decreto 1151 de 2008, un trámite es un conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

TRANSPARENCIA. Es la práctica de hacer visible y divulgar entre la ciudadanía la información pública, a fin de combatir la corrupción y elevar los niveles de probidad al interior del Estado.

Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

USUARIO. Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias.

1 Introducción

La estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Distrital de Buenaventura, tiene como propósito definir los lineamientos que deben aplicar cada una de las dependencias de la Administración, con el fin de garantizar un servicio excelente a la ciudadanía, bajo los parámetros de un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención de la lucha contra la corrupción.

El presente documento pretende consolidar unos lineamientos en materia de servicio al ciudadano para garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta institucional, bajo la implementación de una serie de líneas estratégicas que le permitan a la entidad interactuar con la ciudadanía de una manera efectiva; así mismo, mediante la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando la diversidad étnica y cultural de la región, igualmente ofreciendo una atención especial preferente para aquellas personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, identificando las condiciones específicas de los ciudadanos, partes interesadas.

La Política se encuentra alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), con la Ley de Transparencia y acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, los cuales se articulan con el sistema de control interno, sistemas que fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo, se alineó con el Decreto número 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", entre otras que fueron identificadas en el Normograma del Proceso de Servicio al Ciudadano, el cual hace parte integral del presente documento.

2 Antecedentes:

De acuerdo con el ordenamiento Constitucional Colombiano, nuestro país se define como un Estado Social de Derecho dentro de un marco democrático, descentralizado y participativo, orientado a servir a la comunidad, a promover la prosperidad, a asegurar la convivencia pacífica y garantizar la prevalencia del interés general¹.

En las últimas décadas, los gobiernos nacionales han dedicado esfuerzos significativos en la formulación de políticas públicas que apunten al reconocimiento de los ciudadanos como eje central y razón de ser de la gestión pública, entre ellos se encuentran las **Políticas de desarrollo administrativo**,² formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional mediante la Ley de 489 de 1998, entre las cuales se estableció la Racionalización de trámites, los métodos y procedimientos de trabajo, la Identificación de los apoyos administrativos orientados a mejorar la atención a los usuarios y a la resolución efectiva y oportuna de sus quejas y reclamos.

La Directiva Presidencial No. 10 de 2002³, numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, señala: “El ciudadano no sólo es receptor de los productos y usuario de los servicios del Estado, sino que además es parte activa en la construcción social a través de los procesos integrales de ejecución, seguimiento y evaluación de las funciones públicas. Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, de fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano y de promover las veedurías comunitarias, se comenzarán a implementar los siguientes instrumentos:

- a) Mejoramiento de la calidad: Se fortalecerán los sistemas de divulgación y premio de las mejores prácticas de servicio ciudadano y se capacitará a los funcionarios en esta materia.
- b) Mejoramiento de la atención al ciudadano: Se deberán adoptar medidas que permitan reducir en duración y número los trámites relacionados con los procesos de interacción de la ciudadanía y el Gobierno Nacional.

Se crearán mecanismos reivindicativos de derechos para la ciudadanía. Dado que su incumplimiento implicará un alto costo para la administración, resultará más eficaz respetarlos que desconocerlos. Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano y el efectivo ejercicio del derecho de petición de sus respectivos usuarios”.

En desarrollo dicha directiva presidencial se generó el CONPES 3248 de 2003 Renovación de la Administración Pública, cuyo objetivo último era materializar las

1 Artículo 1 de la Constitución Política de Colombia.

2 Artículo 17 ley 489 de 1998

3 La Directiva Presidencial No. 10 de 2002 fija las bases y los principios orientadores de la acción gerencial de los funcionarios para la modernización de la administración pública que se llevará a cabo durante el periodo de gobierno 2002 – 2006.

principales directrices del Estado Comunitario: un Estado participativo (que estimule la participación y que tenga en cuenta las demandas ciudadanas), un Estado gerencial (que administre lo público con eficiencia, honestidad, austeridad y por resultados) y un Estado descentralizado (que tenga en cuenta las necesidades locales sin perjuicio del interés nacional y de la solidaridad regional).

Frente a las temáticas de Servicio al Ciudadano, el Decreto 2623 de 2009 estableció la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), como una instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.

Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010 – 2014, “Prosperidad para todos”, definió el Buen Gobierno como la capacidad del Estado de mejorar permanentemente la gestión pública, los espacios de participación y la interlocución con la sociedad, para lograr una mayor efectividad de sus fines esenciales. Para este propósito, definió cinco (5) principios rectores: Transparencia; gestión pública efectiva; vocación por el servicio público; lucha contra la corrupción; y servicio al ciudadano y participación.

En relación al servicio al ciudadano, el PND definió cuatro ejes de intervención: (1) mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública; (2) cualificar los equipos de trabajo; (3) fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la administración político-nacional; y (4) contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.

Durante la vigencia del Plan de Desarrollo, se expide el Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, mediante el cual se adoptan cinco Políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo: a) Gestión misional y de Gobierno, b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano, c) Gestión del talento humano, d) Eficiencia administrativa y e) Gestión financiera.

En desarrollo de estas política, especialmente la Política al Servicio al Ciudadano se desarrolla el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla” hacia afuera.

A partir de estos dos elementos, se identifican seis 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 ciudadana⁴.

Posteriormente, el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” estableció la Integración de Sistemas de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad (Ley 872 de 2003) y de Desarrollo Administrativo (Ley 489 de 1998). El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Bajo este mismo contexto de organización de la Gestión Pública, y teniendo en cuenta que la producción normativa ocupa un espacio central en la implementación de políticas públicas, se establecen los Decretos Reglamentarios Unicos -DUR, entre ellos se expide el por medio del cual se expide el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, dado que es el medio a través del cual se estructuran los instrumentos jurídicos que materializan en gran parte las decisiones del Estado.

Así las cosas, a través del Decreto No. 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se actualiza el Modelo de Planeación y Gestión entre otros asuntos relacionados con la gestión y coordinación del Modelo. Debe comprenderse que estas normativas han impulsado los lineamientos, para mejorar la Gestión Pública. Es así, que el Manual Operativo del Modelo de Planeación y Gestión, en la actualidad se encuentra en la tercera versión, cuenta con dieciocho (18) políticas como se identifican en el siguiente cuadro:

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

Complementario con el Modelo de Planeación y Gestión se han generado una serie de documentos técnicos, con el propósito que las entidades públicas logren avanzar en el desarrollo de su gestión. Es importante mencionar que estos lineamientos se

⁴ Manual Operativo Sistema de Gestión

han logrado gracias a la articulación de 11 entidades del orden nacional, los cuales conforman el Consejo para la Gestión y el Desempeño, este es coordinado y dirigido por el presidente de la República, como máxima autoridad administrativa, estas entidades son:

Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Justicia y del Derecho, Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo Nacional de Estadística Archivo General de la Nación, Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, Contaduría General de la Nación y Departamento Administrativo de la Función Pública (quien lo preside).

3 Modelo conceptual:

De acuerdo a la evolución de la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano en Colombia, la presente estrategia de servicio al ciudadano, se desarrolla teniendo en cuenta los lineamientos que se imparten a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

La importancia de abordar MIPG dentro del desarrollo de políticas o estrategias de servicio al ciudadano, se basa fundamentalmente porque es 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 servicio⁵

El Manual Operativo funciona mediante tres componentes, una institucionalidad, una operación y una medición.

Institucional: Es el conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas, metodologías para que el Modelo funcione y logre sus objetivos; la Alcaldía Distrital de Buenaventura generó los actos administrativos que definen las instancias de coordinación:

Decreto No. 1-3-0660 del 30 mayo de 2018	"Por medio del cual se crea el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la Administración Central de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca"
Decreto No. 1-3-1194 del 30 agosto de 2018	"Por medio del cual se crea el Comité Departamental de Gestión y Desempeño de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca"
Decreto No. 1-3-1202 del 30 agosto de 2018	"Por el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones"
Decreto No. 1-3-0660 del 30 mayo de 2018	"Por medio del cual se crea el Comité Departamental de Auditoría del Departamento del Valle del Cauca"
Decreto No. 1-3-1193 del 30 agosto de 2018	"Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG" y se designa coordinadores de las Dimensiones y Políticas de MIPG para la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones"
Decreto No 1-3.0708 de 2019	"Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 1-3-1 193 del 30 de agosto de 2018 "Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG" y se designa coordinadores de las Dimensiones y Políticas de MIPG", para la Gobernación del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones" y se dictan otras disposiciones".

Operación: MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), las cuales a su vez comprenden 18 políticas, que deben ser implementadas de manera articulada e intercomunicada.

Medición del desempeño institucional: Es la medición de la implementación de las políticas de gestión y desempeño de MIPG como también del estado de avance y efectividad del Sistema de Control Interno, se cuenta con dos instrumentos el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, cuyo reporte se rinde

⁵ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG versión 4

anualmente y los formatos de Autodiagnóstico que le permite a la entidad evaluar el estado de avance de cada política, establecer acciones de mejora para incrementar el nivel de cumplimiento.

De otra parte, MIPG plantea la gradualidad en la implementación de los lineamientos, para ello define tres formas de implementación del Modelo: básico, intermedio y avanzando, con el propósito que la entidad defina de acuerdo con las capacidades y entornos propios, el desarrollo y logro de cada uno de los propósitos de las políticas.

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998⁶.

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, acoge lo establecido en el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, en el cual se han desarrollado dos (2) áreas de intervención denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, como se ilustra en la siguiente gráfica:⁷

3.1 Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Ventanilla hacia dentro

Ventanilla hacia afuera

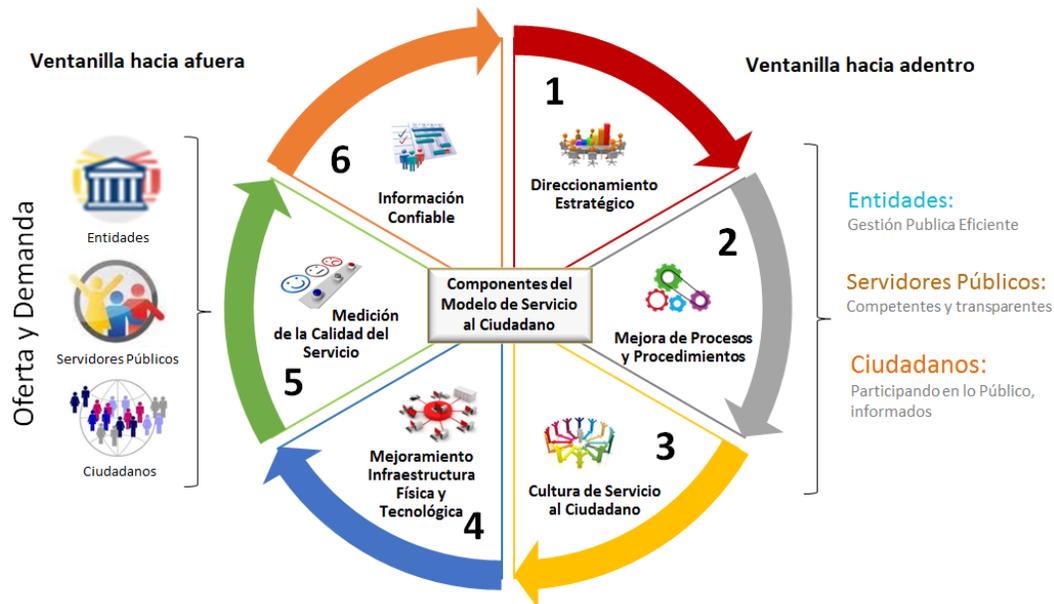
A su vez el modelo agrupa de manera integral seis (6) componentes, sobre los cuales se centran la gestión pública efectiva. Su implementación implica la colaboración y articulación de cada una de las dependencias responsables de las

⁶ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG versión 4
⁷ Fuente: Conpes 3785.

diferentes temáticas, con el fin de lograr mejoras efectivas en el sistema de servicio al ciudadano, los componentes son:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

Componentes gestión del servicio al ciudadano⁸



De la ventanilla hacia adentro: hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la Alcaldía Distrital de Buenaventura cuente con una línea estratégica que defina el derrotero a seguir por la entidad, que además cuente una cultura de servicio a la ciudadanía y fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información, los componentes de la ventanilla hacia dentro son los siguientes:

1. **Arreglos institucionales**, tiene como propósito definir la política de servicio a la ciudadanía, mediante la cual se garantizan los recursos financieros, humanos, técnicos, físicos y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento del servicio a la ciudadanía, bajo el respaldo de la alta dirección.
2. **Talento Humano**, es un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, tal como lo ha reconocido el Modelo Integrado de Planeación -MIPG, “el talento humano es el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de

⁸ Modelo de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública

éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados”⁹. Por lo tanto, es vital importancia sensibilizar y capacitar a los servidores públicos y prestadores de servicio, pues son quienes interactúan directamente con los ciudadanos, están llamados a facilitarles el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

3. **Procesos y procedimientos**, en el cual se identifican los requerimientos normativos y técnicos por parte de la entidad, así como aquellos que el ciudadano debe aportar o cumplir para atender sus necesidades, en este componente debe haber una especial articulación con el Modelo de Operación y la estrategia antitrámites, dado que en éstas se establecen los lineamientos para la documentación y racionalización de los trámites y otros procedimientos Administrativos - OPAS, así como la definición de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

De la ventanilla hacia afuera

Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, cuyos componentes corresponden a:

4. **Fortalecimiento de canales de Interacción con el ciudadano (cobertura).** Corresponde a la gestión y el fortalecimiento de los diferentes canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Con el fin que, a partir de la integración de espacios de interacción, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración, se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención con que dispone la entidad.
5. **Claridad en las condiciones de la prestación del servicio.** La entidad debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda a través de los diferentes canales de atención. Asimismo, en la implementación de un lenguaje claro la entidad debe garantizar que los servicios, trámites y procedimientos administrativos que se ofrecen aportan la claridad de tiempo, condición y lugar.
6. **Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio.** La entidad debe adecuar los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia.

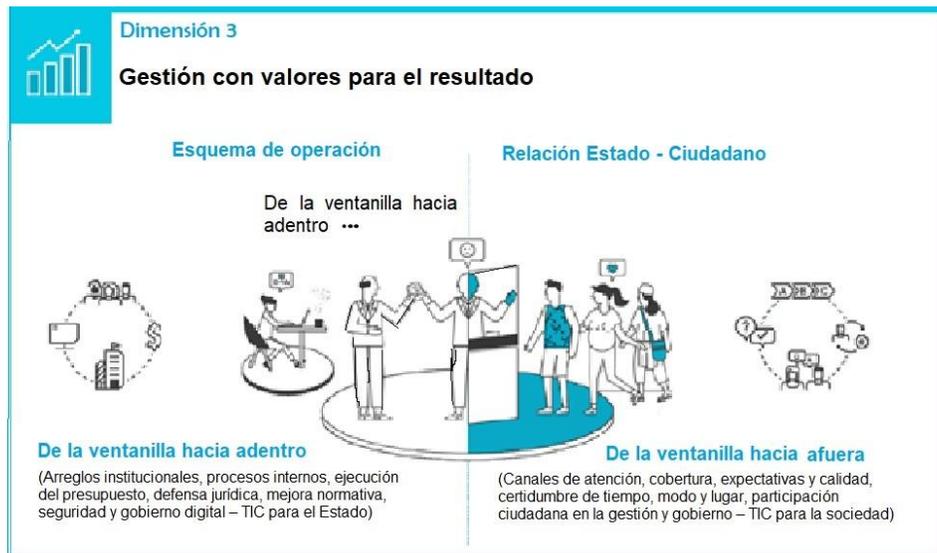
Nuevamente se refuerza el concepto de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión,

⁹ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

proporcionando a las entidades públicas un derrotero a seguir con el propósito de cumplir las acciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico.

En otras palabras, MIPG en la Dimensión 3 denominada Gestión con valores para resultados, tiene como propósito permitirle a la entidad realizar actividades que conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. A su vez, la Política de Servicio al Ciudadano cuenta con un propósito que 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.

Finalmente, MIPG en esta dimensión al igual que otras, orienta a las entidades públicas a realizar la articulación entre las diferentes dependencias, con el propósito de lograr los objetivos trazados en el Direccionamiento Estratégico, es necesario mencionar que la implementación de esta Dimensión coadyuva significativamente a cumplir con la misión de las entidades públicas, por cuanto al implementar la dimensión y las políticas que la integran se logra: “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”¹⁰.



Fuente: Función Pública - 2017

¹⁰ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

4. Marco normativo

- Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Artículos 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Artículos 32 y 34 de la Ley 489 de 1998.
- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la 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 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”.
- Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018-2022, ‘Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad’”
- Artículos 14 y 15 de la 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”.
- Numeral 3.2.2.1 de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Artículo 34 DEBERES del Capítulo II de la Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”
- Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Artículos 29, 30, 31, 32 y 33 de la Resolución 193 de 2019 y sus modificaciones, expedida por la Contaduría General de la Nación.
- Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 2160 de 2020, Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos y digitales y la guía para vinculación y uso de estos.
- Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y

se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

- Anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información), Anexo 3 (Condiciones
- mínimas técnicas y de seguridad digital. Anexo 4 (Condiciones Mínimas de publicación de
- datos abiertos).
- Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Ley 2080 de 2021. “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

5. Carta de trato digno

La carta del trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos.

A través de este mandato la Administración Distrital de Buenaventura se compromete con todos los ciudadanos a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva:

5.1 Derechos de los ciudadanos

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

5.2 Deberes de los ciudadanos

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.3 Deberes de las autoridades

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40 horas) a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas,

reclamos y denuncias sin perjuicio de lo señalado en el Numeral 6 del Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los diferentes canales de atención que dispone la Entidad, de conformidad con lo previsto en el Numeral 5 del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

5.4 Prohibiciones de las autoridades

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancia sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija
- Exigir constancias certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el Artículo 84 de la Constitución Política
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme
- Dilatar y/o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales; además de la notificación de los actos que requieran esa formalidad.

- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

6 Protocolos para la atención

Todos los funcionarios que atienden a los usuarios por cualquier canal, o punto de atención deberá contar con cualidades y competencias que contribuyan a entregar servicios de calidad, como:

A. BUEN SERVICIO

B.

Un servicio más que la simple respuesta a la solicitud, tiene mucho más que ver en la forma como se atiende a los usuarios, si se cumplió con las necesidades de los usuario, la información entregada fue oportuna, clara, completa. Por eso es sumamente contar con los siguientes valores, como:

- Respeto
- Amabilidad
- sinceridad
- Confiabilidad
- Empatía
- Incluyente
- Oportuno
- Efectivo

C. ACTITUD

Es la disposición, ánimo de los servidores públicos, los cuales se reflejan de acuerdo a la postura corporal, el tono de voz, y gestos usados cada vez que atienden a los usuarios, como:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

D. LENGUAJE CLARO

Es la capacidad de comunicación que emplean los servidores públicos cuando atienden a los usuarios, como:

- Trato respetuoso, claro y sencillo
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- Llamar al ciudadano por su nombre
- Evitar tutear o utilizar otros términos
- Dirigirse al ciudadano encabezando señor o señora
- Evitar respuestas cortantes

E. PERSONAS ALTERADAS

Se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

F. ATENCIÓN A RECLAMOS

El reclamo es la manifestación de una inconformidad ante el servicio; debe ser radicado en ventanilla única o recepcionada a través del buzón de sugerencias.