

 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 1 de 9



POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
ALCALDIA DE SAN JOSE DEL GUAVIARE

 <p>800.103.180.2</p>	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023
		Página 2 de 9

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. JUSTIFICACIÓN	3
2. NORMATIVIDAD	4
3. OBJETIVO	4
4. ALCANCE	5
5. DIAGNÓSTICO	5
6. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
7. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
8. COMPONENTES DE POLÍTICA DE CONTROL INTERNO	7
9. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN FISICA Y ELECTRÓNICA	8
10. MONITOREO, SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA.....	8
11. VIGENCIA	8
12. CONTROL DE CAMBIOS	8

	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 3 de 9

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, es la entidad técnica, estratégica y transversal encargada de buscar el mejoramiento continuo de la gestión de las entidades públicas. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de generar de que las entidades respondan eficientemente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante el ciclo de mejora continua P-H-V-A (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) como marco de referencia para la dirigir y controlar la gestión de las entidades públicas. Este modelo opera mediante siete (7) dimensiones que contienen (19) diecinueve políticas de desempeño institucional. Que con la implementación de los lineamientos de las mismas da como resultado el índice de desempeño institucional (IDI) mediante Formulario único de Reportes y Avances de Gestión (FURAG), registro administrativo mediante el cual se recolectan datos sobre el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, es decir, generando valor público contribuyendo a que las entidades públicas se destaquen por ser transparentes, integradas y eficientes. Adicionalmente el artículo 2º de la Constitución Política de Colombia de 1991 define el servicio al ciudadano es un fin esencial del estado, está es categórica al afirmar que las autoridades esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Por lo anterior, esta política se complementa con el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones de los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios para todas las entidades.

1. JUSTIFICACIÓN

En el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se actualiza el sistema integrado de gestión adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de este. El objetivo de la Dimensión de Control Interno es establecer buenas prácticas que conduzca a las entidades públicas al cumplimiento de metas y así lograr resultados esperados

	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 4 de 9

en la etapa de planeación institucional y así cumplir con un objetivo de MIPG “*Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua*”.¹

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, exige a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento toda entidad. Al ser un modelo orientado a resultados, por lo 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 solo se logra si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participes en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación según dispone la ley 489 de 1998.

La política de servicio al ciudadano es el documento fundamental para el quehacer de todos los servidores públicos del municipio del municipio, incluyendo trabajadores oficiales y contratistas.

2. NORMATIVIDAD

- **Constitución Política artículo 2**
- **Decreto Ley 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2005:** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- **Decreto Ley 019 de 2012:** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- **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"

3. OBJETIVO

Establecer las directrices internas de la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, relacionadas una gestión eficiente y efectiva al servicio de los ciudadanos con el fin de lograr una

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 5 de 9

mayor confianza en el estado y una satisfacción del ciudadano. En el marco del proceso de implementación en la Entidad.

4. ALCANCE

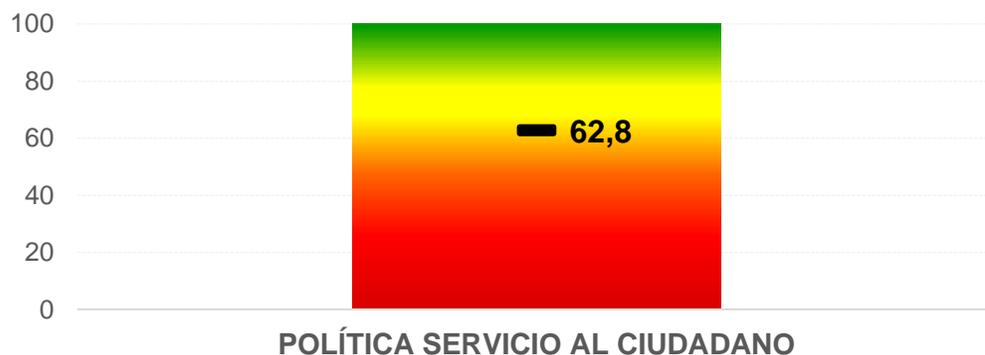
Es de carácter estratégico, aplica a todos los procesos de la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.

5. DIAGNÓSTICO

El Departamento Administrativo de Función Pública como entidad líder del MIPG, estableció la herramienta de autodiagnóstico que se define como un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que todas las entidades públicas, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo. Con el objetivo que se realicen seguimiento y monitoreo a la gestión para identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones basados en evidencias.

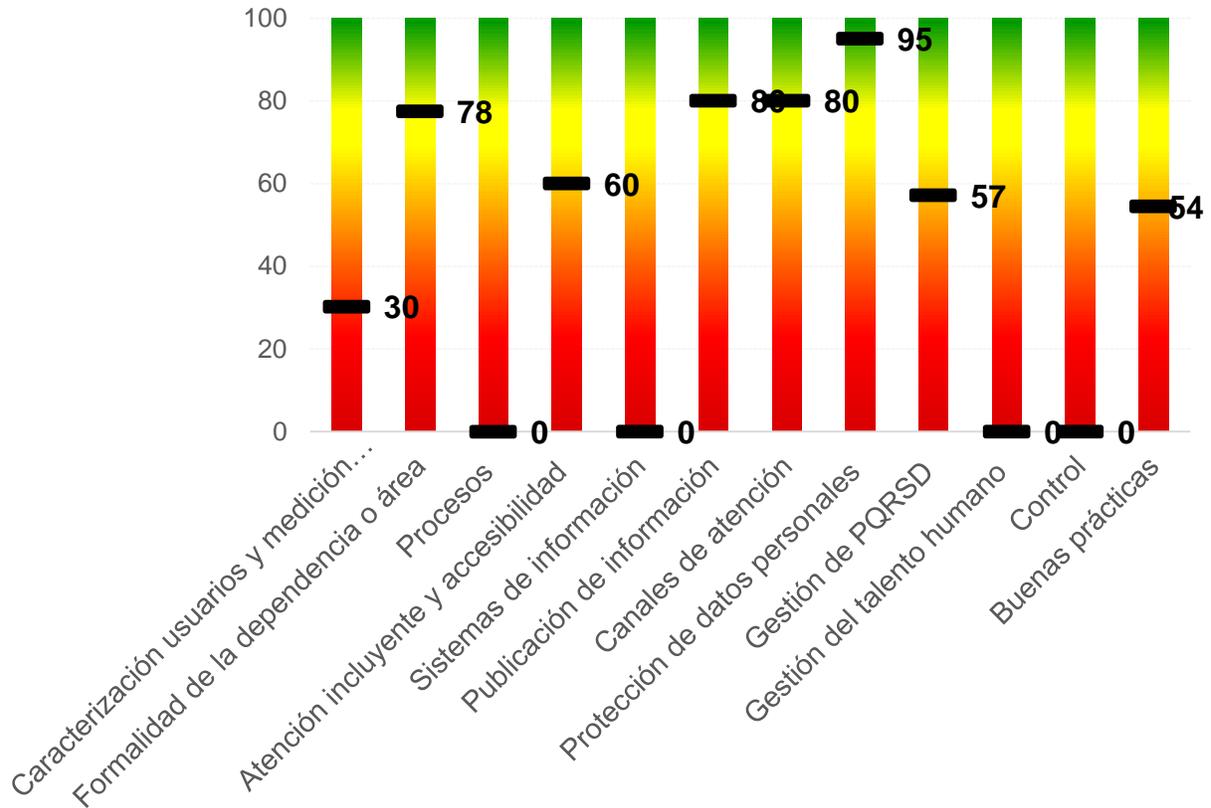
De acuerdo al autodiagnóstico de la política de desempeño institucional de MIPG, la política de control interno presento los siguientes resultados:

a) Grafica del formato del autodiagnóstico (previamente diligenciado).



 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 6 de 9

Calificación por cada componente del formato de autodiagnóstico:



6. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en la Dimensión (3) Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. La Administración Municipal de San José del Guaviare procurando la creación de valor público mediante la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos., se compromete garantizar a los ciudadanos el acceso oportuno y de calidad a la oferta institucional, estableciendo procesos de promoción de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva y empática que permitan su relacionamiento con la entidad, entregando servicios e información oportuna, verás, clara y efectiva.

La Alcaldía de San José del Guaviare entiende que la política de Servicio al Ciudadano es fundamental para la implementación de este modelo de calidad mejorando la relación estado –ciudadano.

 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 7 de 9

7. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.

8. COMPONENTES DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-PLE-05
	PROCESO: GESTIÓN COMUNITARIA	Versión: 01
	DOCUMENTO: POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 13/06/2023 Página 8 de 9

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

9. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA

La información generada con la implementación de esta política la que sea en medio físico reposará en el archivo de la Oficina de Control Interno Gestión y la que sea producida de manera electrónica reposará en la intranet de la entidad y la página web institucional <https://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co/Paginas/default.aspx>

10. MONITOREO, SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

Para el seguimiento de esta política intervienen los siguientes actores:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Con base a las funciones de este comité, éste hará seguimiento mediante la presentación de informe de implementación dentro del comité.

Oficina de Control Interno de Gestión: Esta jefatura realizará el seguimiento de esta política mediante auditorías internas y solicitud de informes.

11. VIGENCIA

La presente política fue aprobada mediante Sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y adoptada mediante acto administrativo

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. del Acto administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la Modificación
01	Resolución N° 424 de 2023	Creación

DATOS PARTICIPANTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE(S) COMPLETO(S)	Angie Katherinne Duarte Suarez	Stephanie Santa Cruz Ortiz	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
CARGO(S)	Profesional de Apoyo MIPG	Secretario de Despacho	Acta 004 de 2023

 <p>800.103.180.2</p>	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: FR-CDG-12
	PROCESO: (Anote el proceso de su área o Dependencia)	Versión: 01
	POLÍTICA: Anote el nombre de la política a definir	Fecha de aprobación: 13/07/2020
		Página 9 de 9