



Documento Técnico

Implementación Política de Servicio al Ciudadano

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias - Bolívar

Centro Diag. 30 # 30 - 78 Plaza de la Aduana.
(57) + (5) 6411370 - Línea Gratuita: 018000 415 393.
alcalde@cartagena.gov.co / atencionalciudadano@cartagenagov.co



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1.0	* Elaboración de Documento".



1. INTRODUCCION

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, ha buscado a través de la formulación de políticas de gestión y desempeño, la administración pública busca generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior del Distrito es esencial bajo los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, establecido por el decreto 1499 de 2017, esta política se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados la cual contemplan lineamientos de transparencia activa la cual consagra el acceso a la información Pública como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública.

La política de Servicio al Ciudadano, tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG, lo que facilita las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la constitución política y la ley, garantizando sus derechos mediante un servicio oportuno, a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, con un trato digno al ciudadano siempre orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, garantizando la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información pública a través de los canales establecidos para Atención al Ciudadano.



2. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política artículo 2: Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en la Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
- 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: 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.
- Decreto 2623 de 2009: Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano
- Decreto 1499 de 2017: Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, 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.
- PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. En línea. Disponibles <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73693>
- ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INIDAS. Decreto 1594 de 2013, por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos de la Alcaldía
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 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 Estatutaria 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. 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 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2623 de 2009. Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.
- Decreto 886 de 2014. Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- CONPES 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- La Resolución 17564 de 2019. Por la cual se actualiza los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018

3. MARCO CONCEPTUAL

- **Atributos del servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor Público para brindar un servicio.
- **Canal de Atención:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.
- **Ciudadano:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **Protocolo de Atención:** Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.



- **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.
- **Servidores Públicos:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.
- **Servicio:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empujados para satisfacer necesidades del público.
- **Canal Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Apelación:** Es el recurso ordinario que interpone el ciudadano a quien se le ha emitido una decisión desfavorable, con el objeto de que el inmediato superior administrativo o funcional de quien emitió el acto administrativo examine la cuestión decidida, únicamente en relación con los reparos concretos formulados por el apelante, con la posibilidad de practicar nuevas pruebas, para que aclare, modifique, adicione o revoque la decisión.

4. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD

La Alcaldía Mayor de Cartagena, en el año 2008 en conjunto con el PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO – PNUD, desarrollo el programa DEUNA – Dependencia Unificada de Atención, ubicada en la Localidad II, primera dependencia dispuesta para brindar servicio a la ciudadanía, la cual tenía como propósito fortalecer la



gestión política del Distrito, mejorar los procesos de transparencia, así como fortalecer las capacidades institucionales.

En el año 2013, tanto el PNUD como la Alcaldía Distrital, acordaron continuar con el trabajo conjunto y retomar algunas acciones que se habían iniciado en el 2008, fortaleciéndolas y complementándolas; ese mismo año se pone en funcionamiento la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano), con canal presencial, virtual y Call Center, a través del Decreto Distrital 1594 del 2013, que también operativizó el trámite interno de las PQRS.

Actualmente de acuerdo con los resultados arrojados por el FURAG, la entidad ha considerado en el marco de la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano, atender las recomendaciones de acuerdo con los temas evaluados y los resultados obtenidos,

RESULTADOS FURAG		
2018	2019	2020
64,7	79,2	72,5

Considerando cada una de las recomendaciones realizadas por el DAFP, luego de los resultados del FURAG, es necesario definir e implementar herramientas y metodologías que permitan avanzar en la implementación de una política institucional de servicio al ciudadano confiable, afable y clara para generar una comunicación de confianza recíproca y participativa con el ciudadano cuya naturaleza debe ser inclusiva y de fácil acceso por los canales de atención dispuestos por la entidad mediante la disposición del recurso humano cualificado, con las competencias necesarias para desarrollar y ejercer las funciones en la prestación del servicio al ciudadano.



IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS:

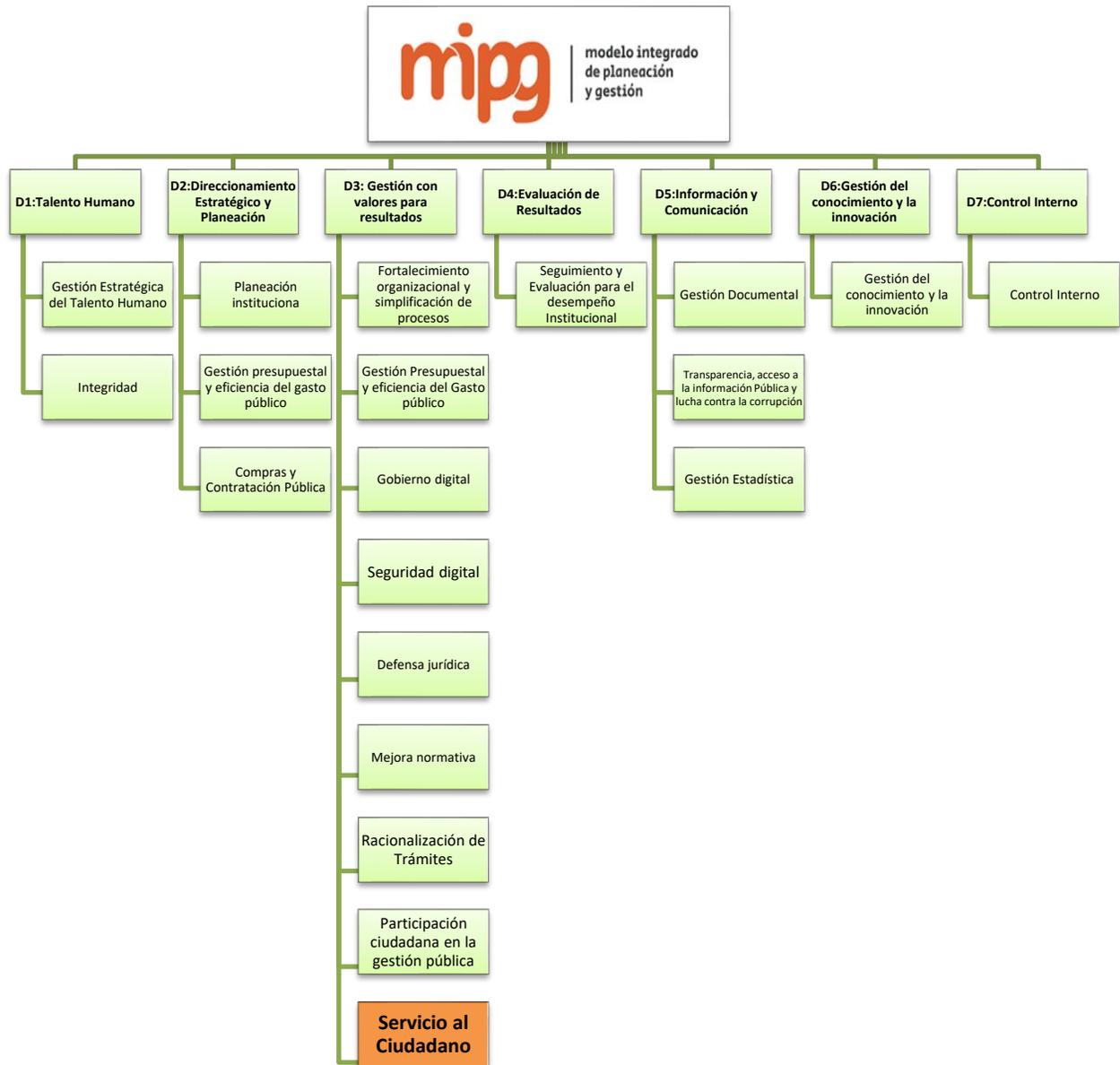
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Transparencia Documental - Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad - SIGOB• Canales de atención funcionando• Programa DEUNA existente• Oferta institucional al Servicio del Ciudadano identificada• Tramite interno de las PQRS• Accesibilidad a personas con discapacidad auditiva y visual• Plataforma de idiomas• Certidumbre en las condiciones de tiempo, modo y lugar en las cuales la Administración Pública atiende los requerimientos de los ciudadanos• Muchas sedes en diferentes lugares	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura física inadecuada para la prestación de servicios a la ciudadanía• El espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente• Desactualizado del trámite interno de las PQRS• Infraestructura tecnológica obsoleta• Caracterización de los Ciudadanos
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Localización geográfica o tecnología moderna al alcance de todos y todas.• Cualificación de los equipos de trabajo.• Llegar a más cuidado aperturando nuevos canales de atención virtuales y físicos en diferentes localidades.	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Recursos escasos• Pérdida de conocimiento por rotación de personal debido al modelo de contratación de OPS.

Es importante anotar que en la actualidad, el servicio al ciudadano que presta la entidad busca garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadano y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios y productos de la entidad, no siendo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor integral que requiere articulación entre sus dependencias, en este sentido, se han establecido acciones puntuales dentro del objetivo estratégico institucional de fortalecer la cultura organizacional y calidad de la entidad.



5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA

5.1. DIMENSIÓN



5.2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias garantiza 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.



5.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores, cooperantes y todos aquellos actores que presten función pública en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el relacionamiento con la ciudadanía.

5.4. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE SERVICIO AL CIUDADANO:

5.4.1. OBJETIVO GENERAL.

La política de servicio al ciudadano de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias busca garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso efectivo y oportuno a todos los servicios y tramites del Distrito, bajo los principios de dignidad, información completa y clara, incluyente, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

5.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital
- ✓ Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Distrito en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial
- ✓ Fortalecer los procesos internos del Distrito con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles del Distrito e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional.
- ✓ Articular la implementación de la política de Servicio al Ciudadano para mejorar la relación de la administración con el ciudadano.
- ✓ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política de atención al ciudadano que permita medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- ✓ Diseñar estrategias con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional. mediante caracterización de los usuarios, señalización de las oficinas, lenguaje claro, lenguaje de inclusivo (sistema braille, de señas).

5.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

En cumplimiento a los lineamientos presidenciales establecidos en el CONPES 3785 de 2013 y en La Política Nacional de Servicio al ciudadano del DNP, conpes 3649, la Alcaldía



Implementación Política de Servicio al Ciudadano

Mayor de Cartagena de Indias enmarca las líneas de trabajo en el Modelo de Gestión pública Eficiente de Servicio al Ciudadano.



A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar de manera articulada y sistemática para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

Ventanilla hacia adentro

1. **Ajustes institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública**
2. **Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano**
3. **Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades**

Ventanilla hacia afuera

1. **Ampliar la cobertura de la oferta institucional en el Distrito de Cartagena**
2. **Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios**
3. **Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos**



5.5.1. Ajustes Institucionales:

- a. Crear e implementar una política institucional de servicio al ciudadano, con base en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- b. La puesta en marcha de una estructura organizacional adecuada que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
- c. Gestionar la creación de una dependencia de Servicio al Ciudadano y promover la vinculación de la dependencia de Servicio al Ciudadano a la alta dirección.

5.5.2. Servidores Públicos:

- a. Garantizar el talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos con perfiles adecuados.
- b. Identificar las principales necesidades de capacitación, expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad, e incluir estas temáticas en el cronograma de cualificación.
- c. Adoptar el uso de la guía del lenguaje claro, como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia con la información que se le ofrece a los ciudadanos, de la documentación emitida desde las dependencias, su aplicación aborda a actos administrativos, manuales, guías, respuestas a documentación externa.

5.5.3. Procesos y Procedimientos:

- a. Levantamiento y construcción de los procesos y procedimientos que enmarquen lineamientos para la atención a la ciudadanía, socializarlos e implementarlos al interior de la entidad.
- b. Establecer e implementar el trámite interno de las PQRSD acorde a la normatividad vigente
- c. Publicación periódicamente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- d. Implementar el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- e. Publicar periódicamente los informes de percepción ciudadana

5.5.4. Cobertura:

- a. Disponer de módulos de servicio preferencial, con la señalización y condiciones adecuadas para esta atención e incorporación de los lineamientos de la NTC 6047, en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad.
- b. Equipar del punto de atención, con señalización con contraste visual, sistema braille.



- c. Ubicar de manera visible y sencilla en el micrositio de la página web, la información básica de contacto de los canales de atención (puntos de atención presencial y telefónica y virtual).

5.5.5. Certidumbre

- a. Publicación visible en todos los canales de atención la localización física de la sede central y sucursales.
- b. Publicación de información sobre horarios de atención de la sede central y sucursales, en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.
- c. Publicación de información sobre teléfonos de contacto, líneas gratuitas en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.
- d. Publicación de información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.
- e. Realizar anualmente una validación de la sección de preguntas frecuentes, para garantizar su claridad y relevancia en las actuaciones más comunes de los ciudadanos o usuarios ante la entidad.

5.5.6. Cumplimiento

- a. Divulgar y publicar en todos los canales de atención, la Carta de Trato Digno.
- b. Fortalecer la cultura organizacional y la calidad en la prestación del servicio, una herramienta a utilizar es la caracterización de grupos de valor, el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas.
- c. Realizar periódicamente las mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	DETALLE
<u>Secretaría General</u>	Responsable de la implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano, del Distrito de Cartagena, realizando seguimiento trimestral a fin de garantizar la disponibilidad de recursos, líneas de autoridad y responsabilidad.
<u>Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</u>	Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano del distrito de Cartagena de Indias. Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano del Distrito de Cartagena de Indias.



Documento Técnico

Implementación Política de Servicio al Ciudadano

<u>Secretarios, Directores, Jefes de Oficinas, Asesores, Líderes de proceso y equipos de trabajo</u>	<p>Llevar a cabo la implementación al interior de las áreas que lideran, los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano</p> <p>Realizar seguimiento a los lineamientos establecidos en la política que apliquen al área que lideran.</p>
<u>Ventanilla Única de Atención al Ciudadano</u>	<p>Coordinar con las diferentes dependencias del Distrito la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política institucional de servicio al ciudadano.</p> <p>Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el avance en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos</p>

7. DOCUMENTOS ESTRATEGICOS.

A continuación, se relacionan los anexos en los que se soporta la política de servicio al ciudadano del distrito de Cartagena y su implementación.

- Evaluación FURAG del 2019
- Plan de acción para implementación de la política de servicio al ciudadano
- Manual operativo MIPG versión 4 de marzo de 2021
- Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano diciembre de 2020

8. FIRMA DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO DE LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Aprobado mediante acta No. 06 del 14 de diciembre del 2021 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño