



**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA-ANTIOQUIA"**

**EL ALCALDE MUNICIPAL DE SABANETA**, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Decreto Municipal 114 de 2013, Decreto Municipal 140 de 2014, artículo 315 numerales 1, 3 de la Constitución Política; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)"
2. Que la Constitución Política en su artículo 123 establece que "Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
3. Que la Constitución Política en su artículo 270 establece que " La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
4. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."
5. Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general."
6. Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó 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" y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."
7. Que En el Plan de Desarrollo Municipal "Sabaneta de todos" 2016 – 2019, en el "EJE ESTRATÉGICO IV. RELACIONES DE VIDA – ÉNFASIS EN ENTENDIMIENTO se encuentra el Programa 4.4 Fortalecimiento Institucional y Gobernabilidad Para Todos, subprogramas integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, fortalecimiento de las TIC en la administración, y rendición pública de cuentas, construyendo un estilo de administración de puertas abiertas, garantizando una efectiva rendición de cuentas, fortaleciendo la transparencia y robusteciendo todas las etapas de la gestión pública, manteniendo el nivel de desempeño integral del Municipio.
8. Que un adecuado servicio a la ciudadanía para el Municipio de Sabaneta, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía



y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

9. Es necesario adoptar la política de servicio al ciudadano, ya que por medio de esta se implementan las herramientas necesarias para prestar a los ciudadanos y servidores públicos un servicio efectivo, apuntando a generar conciencia de cultura ciudadana.
10. La Política de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia es un documento guía de carácter vinculante para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas del Municipio de Sabaneta responsables de la atención a los ciudadanos. En este se encuentran, entre otros los objetivos generales y específicos, los ámbitos de aplicación, métodos y procedimientos que deben ser ofrecidos al ciudadano en el momento que ellos hagan uso de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal, ya sea para obtener información, realizar un trámite, o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD)
11. Que el Decreto Municipal 114 de 2013 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 creó La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adóptese la Política de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Secretaría General mediante Circulares o Directivas, establecerá los alcances de la implementación de la presente Política de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia, cuando haya lugar.

**ARTÍCULO TERCERO.** La Política de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia será revisada y actualizada periódicamente por la Secretaría General, en lo que corresponde con documentos específicos, instructivos, metodologías, manuales y formatos. Los demás asuntos sólo podrán ser modificados mediante decreto municipal.

**ARTÍCULO CUARTO.** Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en el Municipio de Sabaneta a los veintisiete (27) días del mes de septiembre de 2017.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚPLASE.**

**IVÁN ALONSO MONTOYA URREGO**  
Alcalde Municipal

Aprobó: Sebastián Gomez Lotero  
Jefe Oficina Asesoría Jurídica (E)

Revisó: Martha Sofía Cely Fuentes  
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Proyectó: Jessica Londoño Montoya  
Apoyo Profesional Atención al Ciudadano

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

## CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA.....	2
1. DIAGNOSTICO.....	2
1.1 Objetivo General.....	3
1.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Alcance.....	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
3. APLICABILIDAD DE LAS NORMAS EN LAS ÁREAS DESTINADAS AL SERVICIO CIUDADANO.....	6
3.1 Actores del Servicio.....	6
3.2 Población beneficiada.....	6
3.3 Atributos del Buen Servicio.....	6
3.4 Canales de Atención.....	7
4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	7
4.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales.....	8
4.2 Procesos y Procedimientos.....	8
4.3 Servidores públicos.....	8
4.4 Cobertura y Fortalecimiento de los canales de atención.....	8
4.5 Certidumbre y Lenguaje Claro.....	8
4.6 Cumplimiento y experiencia de servicio.....	8
5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.....	8
6. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	8
7. FUENTES DE FINANCIACIÓN.....	9
8. METAS.....	9

# **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA**

## **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar un servicio de alta calidad en la atención que los servidores públicos ofrecen a los ciudadanos, procurando prestar un servicio eficiente, eficaz, cómodo y confiable.

Cada servidor público de la Administración Municipal cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diferentes trámites y servicios ofrecidos, al igual que recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) de los ciudadanos; mostrando en sus acciones y actitudes la imagen Institucional que identifica la Administración Municipal.

Los servidores públicos que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben procurar siempre satisfacer sus inquietudes, expectativas y necesidades, las cuales le permitirán el mejoramiento de su calidad de vida y mejoramiento de la percepción del ciudadano frente a la Administración.

La Administración Municipal además debe brindar herramientas que permitan la interacción con el ciudadano de forma ágil, eficiente y oportuna; otorgando espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad que le permitan al ciudadano ser partícipes en las decisiones que toma la Entidad, ejerciendo el derecho de control y seguimiento frente a las solicitudes que presentan. La gestión pública debe velar por el cumplimiento de los derechos y los deberes de los ciudadanos.

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración, con el fin de garantizar un servicio de alta calidad busca adoptar por medio de la política de Servicio al ciudadano las herramientas necesarias para prestar a los ciudadanos y servidores públicos un servicio efectivo; adicionalmente se busca generar conciencia de cultura ciudadana.

## **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA**

### **1. DIAGNOSTICO**

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta se creó mediante el Decreto Municipal 114 de 2013; dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

La Oficina de Atención al Ciudadano se encuentra adscrita a la Secretaría General y tiene como función liderar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de servicio al ciudadano; garantizar el acceso a la información pública y realizar seguimiento y trazabilidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias que interponen los ciudadanos que acceden a la Administración Municipal de Sabaneta a través de los canales de atención (presencial, telefónico, web y buzón de sugerencias). Además, presta asesoría de primer nivel, para orientar a los ciudadanos y direccionarlos a las diferentes dependencias, de acuerdo a la naturaleza de su solicitud, así como brindar asistencia a los ciudadanos en la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD).

Desde su creación la Oficina de Atención al Ciudadano, ha buscado mejorar la interacción de los ciudadanos con la Administración Municipal; buscando ser el primer contacto que los ciudadanos tienen con la entidad. En años anteriores por temas locativos y presupuestales no se podían desarrollar planes, proyectos y programas que fueran de beneficio para los ciudadanos y los servidores públicos. Por lo tanto, la calidad del servicio no satisfacía las verdaderas necesidades.

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

Entre los factores identificados que afectaban la prestación del servicio se encontró:

- 1) El inadecuado tratamiento de las solicitudes de los ciudadanos en cuanto a calidad y oportunidad.
- 2) El sistema de gestión documental no proveía mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, ni permitía monitorear la recepción y respuesta oportuna a las PQRSD.
- 3) No se cumplía con los estándares de publicación y divulgación de la información y los lineamientos sobre el formulario electrónico de solicitud de información pública contenidos en la Resolución 3564 de 2015.
- 4) Los espacios físicos asignados para la atención al ciudadano no cumplían con los lineamientos establecidos en la NTC 6047 en cuanto a señalización y accesibilidad.
- 5) No se contaba con una información básica acerca de la demanda de trámites y servicios, ni con información de la población objetivo.
- 6) Se encontraban deficiencias en la cualificación de los equipos de trabajo dispuestos para el ciudadano.
- 7) Los ciudadanos y servidores públicos no tienen pleno conocimiento de los mecanismos de atención dispuestos para la recepción de PQRSD, entre otros.

Conociendo estas dificultades, la Oficina de Atención al Ciudadano mediante la ejecución de un plan de acción se compromete a garantizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal, se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables; por medio del monitoreo permanente a la gestión de las PQRSD realizada en cada una de las Secretarías y demás dependencias, así mismo velar por la transparencia en el manejo de la información; procurando una adecuada atención de calidad por medio de los servidores públicos.

## 1.1 Objetivo General

Garantizar un servicio de alta calidad en la atención que prestan los servidores públicos a los ciudadanos, el cual permitirá brindar un servicio eficiente, eficaz, cómodo y confiable.

## 1.2 Objetivos Específicos

Establecer parámetros para la adecuada ejecución del procedimiento de atención al ciudadano en la atención de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) que presentan los ciudadanos a la Administración Municipal.

Mejorar el tratamiento de las solicitudes de los ciudadanos que acceden a la Administración Municipal de Sabaneta.

Diseñar e implementar estrategias de formación, pedagogía y sensibilización hacia la cultura de atención al ciudadano.

Ejecutar acciones en la divulgación de los canales de atención de la Administración Municipal para las PQRSD.

Ofrecer a la ciudadanía información confiable respecto a la gestión institucional frente a sus solicitudes.

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

## 1.3 Alcance

La Política de Servicio al Ciudadano debe aplicarse desde el momento en que el ciudadano tiene el contacto inicial con la Administración Municipal de Sabaneta por los diferentes canales de atención; hasta el momento en el que el ciudadano tiene una intervención y solución del trámite o servicio que realizó frente a la Entidad; con el fin de que los servidores públicos mejoren los estándares y garanticen un servicio de alta calidad.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La política de servicio al ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta se ajusta a la normatividad vigente de nuestro país. A continuación, se hace mención de las más destacadas, de acuerdo con el desarrollo de las actividades de la Administración:

Constitución Política de Colombia:

- Constitución Política de Colombia, artículo 2, son fines esenciales del estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...
- Constitución Política de Colombia, artículo 20, Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación...
- Constitución Política de Colombia, artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...
- Ley 190 de 1995, capítulo IV sistemas de control, B. Control Social.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa Gobierno En Línea.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005: "por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009: "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Ley 1437 de 2011: "Por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

- **Ley 1474 del 12 de julio 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". Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Exige a las entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- **Decreto 019 del 10 de enero de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 2693 de 2012:** "Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
- **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.
- **Documento CONPES 3785 de 2013:** "Por medio del cual se regula la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano".
- **Decreto 2573 de 2014:** "Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 del 30 de junio 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."
- **Decreto 328 de noviembre 14 de 2008:** "Por el cual se adopta el Código de Buen Gobierno del Municipio de Sabaneta".
- **Decreto No. 107 del 09 de octubre de 2014:** "Por la cual se regula el sistema de gestión integral, el funcionamiento del comité de coordinación del sistema de control interno y del equipo técnico mecí-calidad, de la Administración Municipal de Sabaneta"
- **Decreto No. 140 del 29 de diciembre de 2014:** "Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno de los Derechos de Petición para el Municipio de Sabaneta".
- **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"

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

## 3. APLICABILIDAD DE LAS NORMAS EN LAS ÁREAS DESTINADAS AL SERVICIO CIUDADANO

### 3.1 Actores del Servicio

Son todas las personas que hacen parte de la institución y en calidad de servidores participan en la prestación del servicio.

### 3.2 Población beneficiada

- Ciudadanía que accede a la Administración Municipal de Sabaneta
- Servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta
- Entidades públicas y privadas.

### 3.3 Atributos del Buen Servicio

Para brindar un servicio de calidad, los servidores públicos del Municipio de Sabaneta deben cumplir con ciertos atributos o características; éstos son los seis atributos del buen servicio:

- **Confiable**

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

- **Amable**

Que se brinde a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

- **Digno**

Que el servicio a que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.

- **Efectivo**

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

- **Oportuno**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

- **Formador de Ciudadanos y Ciudadanas**

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

## 3.4 Canales de Atención

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Sabaneta. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

- **Atención Presencial:** Se realiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en la Carrera 45 N°68 Sur 55, Palacio de Justicia, municipio de Sabaneta, Código Postal: 055450.
- **Atención Escrita:** Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) por escrito a través de la ventanilla única de radicación ubicada en la oficina de Archivo Central, Palacio Municipal, Carrera 45 N°71 Sur 24, Código Postal: 055450.

Adicionalmente, las solicitudes que sean directamente para la Secretaría de Movilidad y Tránsito, las podrán realizar en la Carrera 45 N°75 Sur 35, Código Postal: 055450.

Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de PQRSD, ubicados las diferentes secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal de Sabaneta, donde podrán escribirnos sus solicitudes.

- **Atención Telefónica:** Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Sabaneta, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano (57-4) 288 24 53, (57-4) 301 01 73 ext 133 o al conmutador del Palacio Municipal (57-4) 288 00 98.

Adicionalmente, las solicitudes que se relacionen con la Secretaría de Movilidad y Tránsito llamar al número (57- 4) 288 01 94 ext 118.

- **Atención Virtual:** El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web [www.sabaneta.gov.co](http://www.sabaneta.gov.co) en el link PQRSD, también está disponible la correspondencia virtual al correo [contactenos@sabaneta.gov.co](mailto:contactenos@sabaneta.gov.co).

Adicionalmente, la Administración Municipal de Sabaneta cuenta con Chat Institucional que funciona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

## 4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

La Política de Servicio al ciudadano, contempla las siguientes líneas estratégicas, sobre las cuales se desarrollarán actividades y acciones de mejora permanentes para que se preste un servicio de excelencia y calidad en toda la Administración Municipal de Sabaneta, basadas en los componentes del "Modelo de Gestión

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano”, el cual busca integrar esfuerzos tendientes a fortalecer las capacidades institucionales y técnicas de las entidades, al igual que mejorar los mecanismos de interacción y acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios.

## **4.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales**

Se efectuará el arreglo institucional de la Oficina de Atención al Ciudadano con miras a re definir su rol, alcance, imagen institucional y plan de acción. Así mismo, articular las instancias encargadas de la implementación de estrategias de mejoramiento de servicio al ciudadano.

## **4.2 Procesos y Procedimientos**

Articular sistemas de gestión documental, optimizar los recursos, simplificar y automatizar procesos y procedimientos; así como establecer herramientas de gestión para la obtención de información relevante para la elaboración de los informes a los entes de control y a la ciudadanía.

## **4.3 Servidores públicos**

Este componente busca afianzar la cultura y cualificación del servicio al ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, mediante la implementación de estrategias de formación y orientación, lo cual permitirá brindar un servicio de calidad.

## **4.4 Cobertura y Fortalecimiento de los canales de atención**

Proporcionar a los ciudadanos las condiciones necesarias y adecuadas para su correcta atención; permitiendo así la reducción de barreras de acceso a los trámites y servicios para el ciudadano fortaleciendo los diferentes canales de atención que dispone la Administración, con el fin de realizar un adecuado uso de las TIC's.

## **4.5 Certidumbre y Lenguaje Claro**

Garantizar que los ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y comprensible sobre los trámites y servicios. Así mismo, en la atención de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD).

## **4.6 Cumplimiento y experiencia de servicio**

Se realizarán las evaluaciones de satisfacción del ciudadano que permita implementar acciones que mejoren la interacción. Igualmente, se cumplirá con mecanismos de monitoreo, seguimiento y evaluación a los resultados de la implementación de esta política a través de herramientas de medición de impacto.

## **5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA**

Para el proceso de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, y en Articulación con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano diseñará e implementará un Plan Integral de Atención al Ciudadano, el cual contemplará las estrategias definidas en este documento.

## **6. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN**

La Política de Servicio al Ciudadano, se ejecutará bajo el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, con la orientación de la Secretaría General y en

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA - ANTIOQUIA

coordinación con la Secretaría de Servicios Administrativos; todos los servidores públicos, en concordancia con sus funciones y competencias, son responsables de conocer y aplicar la política.

### **7. FUENTES DE FINANCIACIÓN**

La Administración Municipal de Sabaneta fijará las apropiaciones presupuestales necesarias para la implementación de la política de servicio al ciudadano.

### **8. METAS**

- Para la Administración es importante que la ciudadanía en general, conozca la política y se apropie de su significado como un instrumento que garantiza el goce de sus derechos de manera amable, cercana, cálida y oportuna.
- Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta ofrecerán un servicio de calidad a los ciudadanos conforme a los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad y transparencia.
- Cuantificar y cualificar la prestación del servicio de calidad, alcanzando un nivel de satisfacción alto por los ciudadanos.