

 <b>Gobernación de Nariño</b> <small>EN DEFENSA DE LO NUESTRO</small>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 1 de 18

# **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

## **GOBERNACION DE NARIÑO 2021**

 <b>Gobernación de Nariño</b> <small>EN DEFENSA DE LO NUESTRO!</small>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 2 de 18

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Constitución Política de Colombia.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Leyes y Decretos.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y Plan de Desarrollo Departamental 2020 – 2023.....</b>	<b>7</b>
<b>3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Conceptos y Definiciones.....</b>	<b>8</b>
<b>4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 Misión.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 Visión.....</b>	<b>10</b>
<b>4.3 Objetivos Institucionales.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....</b>	<b>10</b>
<b>5. DIAGNOSTICO PARA LA CONSTRUCCION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1 Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).....</b>	<b>11</b>
<b>5.2 Situación Actual .....</b>	<b>12</b>
<b>6. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO GOBERNACION DE NARIÑO.....</b>	<b>13</b>
<b>6.1 Política de Servicio al Ciudadano.....</b>	<b>13</b>
<b>6.2 Objetivo General.....</b>	<b>14</b>
<b>6.3 Alcance.....</b>	<b>14</b>
<b>6.4 Principios.....</b>	<b>14</b>
<b>6.5 Responsables.....</b>	<b>14</b>
<b>6.6 Elementos de Servicio al Ciudadano.....</b>	<b>15</b>
<b>6.6.1 Instrumentos.....</b>	<b>15</b>
<b>6.6.2 Trámites y Servicios.....</b>	<b>15</b>
<b>6.6.3 Canales de Atención.....</b>	<b>16</b>
<b>6.6.4 Seguimiento y Medición.....</b>	<b>16</b>
<b>7. PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO CIUDADANO.....</b>	<b>17</b>
<b>7.1 Descripción.....</b>	<b>17</b>
<b>7.2 Seguimiento.....</b>	<b>18</b>

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 3 de 18

## INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Nariño ha buscado fortalecer los procesos de comunicación e interacción permanente con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, mediante un servicio eficiente y de calidad, por lo cual el Servicio de Atención al Ciudadano se encuentra dentro de sus procesos misionales, de acuerdo y en concordancia con lo anterior se establece de la presente Política de Servicio al Ciudadano.

La Política de Servicio al Ciudadano se construye, establece e implementa atendiendo a los lineamientos y políticas del Gobierno Nacional diseñadas con el objetivo de crear una cultura de servicio al ciudadano y en correlación con su Plan de Desarrollo, Mi Nariño, en defensa de lo nuestro, propende garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder a la información en condiciones dignas y equitativas teniendo en cuenta la diversidad étnica y cultural de nuestra región.

La Secretaria General junto con el equipo de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Nariño, es quien lidera la construcción e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, que se concibe como una función transversal e integral, que incluye a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, con el propósito de consolidar una articulación entre las distintas dependencias y oficinas para generar un compromiso real, además de garantizar los recursos necesarios para su desarrollo.

En este documento se encuentra la estructura de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Nariño, iniciando con el marco jurídico y marco conceptual que la sustentan, dando a conocer además el objetivo general, los objetivos específicos, alcance y responsables de la misma, finalizando con las estrategias para su comunicación, evaluación y seguimiento.

	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 4 de 18

## 2. MARCO JURÍDICO

Para establecer la Política de Servicio al Ciudadano la Gobernación de Nariño contempla como fundamento identificar el marco jurídico de acuerdo a su escala jerárquica iniciando con la Constitución Política de Colombia, leyes, decretos y reglamentos expedidos para garantizar la transparencia y calidad en el Servicio de Atención al Ciudadano.

### 2.1 Constitución Política de Colombia

Para la presente política se hacen aplicables los siguientes artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991:

Artículo 1. Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales.

Artículo 2. Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.

Artículo 20. Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.

Artículo 23. Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.

Artículo 74. Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.

Artículo 79. Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 5 de 18

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.

Artículo 209. El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

## 2.2 Leyes y Decretos

Para establecer e implementar la política se hacen aplicables las siguientes leyes y decretos:

**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.”* que tiene como objetivo principal disminuir el término de los trámites de la administración pública y garantizar la eficacia y eficiencia en los trámites que adelantan los ciudadanos.

**Ley 1341 de 2009.** *“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”*

**Ley 1437 de 2011.** *“Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los Ciudadanos.”*

**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 Estatutaria 1581 de 2012.** *Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.*

**Ley 1712 de 2014.** *“Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”*

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 6 de 18

**Ley 1755 de 2015.** *“Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

**Ley Estatutaria 1757 de 2015.** *“Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.”*

**Ley 1955 de 2019.** *“Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.”*

**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 019 de 2012.** *“Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.”*

**Decreto 2482 de 2012.** *“Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como instrumento de articulación y reporte de la planeación.”*

**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.”*

**Decreto 2106 de 2019.** *“Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.”*

**CONPES 3649 de 2010.** *“Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.”*

**CONPES 3785 de 2013.** *“Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los*

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 7 de 18

*trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.”*

### **2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023**

*“La Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Nariño, se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, 'Pacto por Colombia, pacto por la equidad', que tiene como base la ecuación del bienestar “LEGALIDAD + EMPRENDIMIENTO = EQUIDAD”, y también con el Plan de Desarrollo Departamental 2010-2023 “Mi Nariño, en Defensa de lo Nuestro” que tiene como pilares la Transparencia en el manejo de los recursos, la Administración pública eficiente y la Sensibilidad social ya que está enfocada en facilitar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, el acceso a la información, trámites y servicios, enmarcado en los principios de calidad, transparencia y equidad.”*

## **3. MARCO CONCEPTUAL**

### **3.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**

Según lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se establece como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión está integrado por siete componentes o dimensiones. En la dimensión tres, Gestión con Valores y Resultados se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano creada con el propósito de 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, enmarcada 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.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como hemos visto, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

Es así como se desarrollan los conceptos de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera definiendo los componentes de la siguiente manera:

 <p>Gobernación de Nariño <small>EN DEFENSA DE LO NUESTRO</small></p>	PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Pág. 8 de 18

### **Ventanilla hacia adentro:**

**Arreglos institucionales:** Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano.

**Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.

**Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, el cual se debe fortalecer, capacitar e incentivar para el desarrollo de habilidades en lo referente al servicio de atención al ciudadano.

### **Ventanilla hacia afuera:**

**Cobertura:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

**Certidumbre:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.

**Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

Teniendo en cuenta lo anterior el construir y establecer la Política de Servicio al Ciudadano se constituye en una necesidad para la Gobernación de Nariño, con el fin de consolidar los lineamientos para responder adecuadamente a todos los requerimientos de los ciudadano y grupos de interés.

## **3.2 Conceptos y Definiciones**

**Accesibilidad:** Es la posibilidad que todas las personas tengan sin que medien exclusiones de ningún tipo, como culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto.

**Caracterización de grupos de valor y de interés:** Es Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 9 de 18

**Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como deberes y sujeto a las leyes del Estado.

**Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG:** Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

**Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

**Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

**Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

**Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

## 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 4.1 Misión

Planificar, gestionar y promover el desarrollo económico, social, ambiental y cultural de los nariñenses, con transparencia, sensibilidad social y administración pública eficiente, mediante el ejercicio de nuestras funciones administrativas, de complementariedad y subsidiariedad local y de la nación.

### 4.2 Visión

En el año 2024 seremos una entidad territorial líder en el desarrollo regional, a través de un

	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 10 de 18

enfoque competitivo, incluyente, conectado, seguro y sostenible, logrando una gestión pública eficiente.

### 4.3 Objetivos Institucionales

1. Formular y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos que atiendan efectivamente las necesidades del territorio.
2. Lograr los niveles de satisfacción de los nariñenses mediante la atención oportuna de sus requerimientos.
3. Fortalecer las capacidades institucionales del territorio con el fin de promover la productividad, competitividad y la sostenibilidad.
4. Garantizar el mejoramiento continuo de la gestión del talento humano.
5. Implementar acciones para el cumplimiento de metas que permitan mejorar el desempeño institucional.

En concordancia con la Misión y Visión de la Gobernación de Nariño en las cuales se enfatiza el propósito de realizar una gestión pública eficiente fundamentada en el principio de la transparencia, y teniendo en cuenta que en los Objetivos Institucionales se plantea la necesidad de formular políticas, planes, programas y proyectos orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad y a atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se constituye como una herramienta fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la Administración Departamental.

### 4.4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, le corresponde a la Gobernación de Nariño, formular en cada vigencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC); el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción; su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

Dentro de las políticas que integran este instrumento se encuentra la política de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Teniendo en cuenta lo anterior, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018, debe ser parte del Plan de Acción Institucional.

 <b>Gobernación de Nariño</b> <small>EN DEFENSA DE LO NUESTRO!</small>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 11 de 18

Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor.

## 5. DIAGNOSTICO PARA LA CONSTRUCCION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

### 5.1 Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)

El formulario Único Reporte de Avances de las Gestión (FURAG), es una herramienta establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte y una de las políticas incluidas en el formulario es la Política de Servicio al Ciudadano.

La Gobernación de Nariño identificó en el FURAG nueve (9) aspectos que se relacionan con la Política de Servicio al Ciudadano, cada aspecto contiene preguntas que permiten evidenciar los avances institucionales y un valor porcentual que sirve para identificar el desarrollo de la gestión.

Aspectos o Temas	Numero de Preguntas	Valor Porcentual
POLÍTICA SERVICIO CIUDADANO	13	27%
COMUNICACIÓN	12	26%
DISCAPACIDAD Y PQRSD	8	17%
CAPACITACIÓN GAC Y OTROS	4	8%
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	3	6%
CANALES DE ATENCIÓN	3	6%
RECURSO HUMANO GAC	2	4%
UBICACIÓN FÍSICA Y ORGANIZACIONAL	2	4%
OTRAS VARIABLES	1	2%
<b>Total General</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta los aspectos a evaluar relacionados en el FURAG, se evidencia que el establecer e implementar la Política de Servicio al Ciudadano tiene gran relevancia (27%), el siguiente aspecto importante a destacar es la comunicación (25%), seguido de la accesibilidad y los canales de atención (17%), todo la anterior sustentado en la capacitación del talento humano (8%), luego se encuentra la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés y la disposición de canales de información eficientes que representan cada uno el (6%) del valor porcentual, para finalizar se encuentra el recurso humano y la ubicación física y organizacional con el (4%) cada uno y otras variables con el (2%).

	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 12 de 18

## 5.2 Situación Actual

Para contextualizar la situación en la cual se encuentra la Entidad, se presentan los resultados comparativos obtenidos por la Gobernación de Nariño en el FURAG entre las vigencias 2018 y 2020.

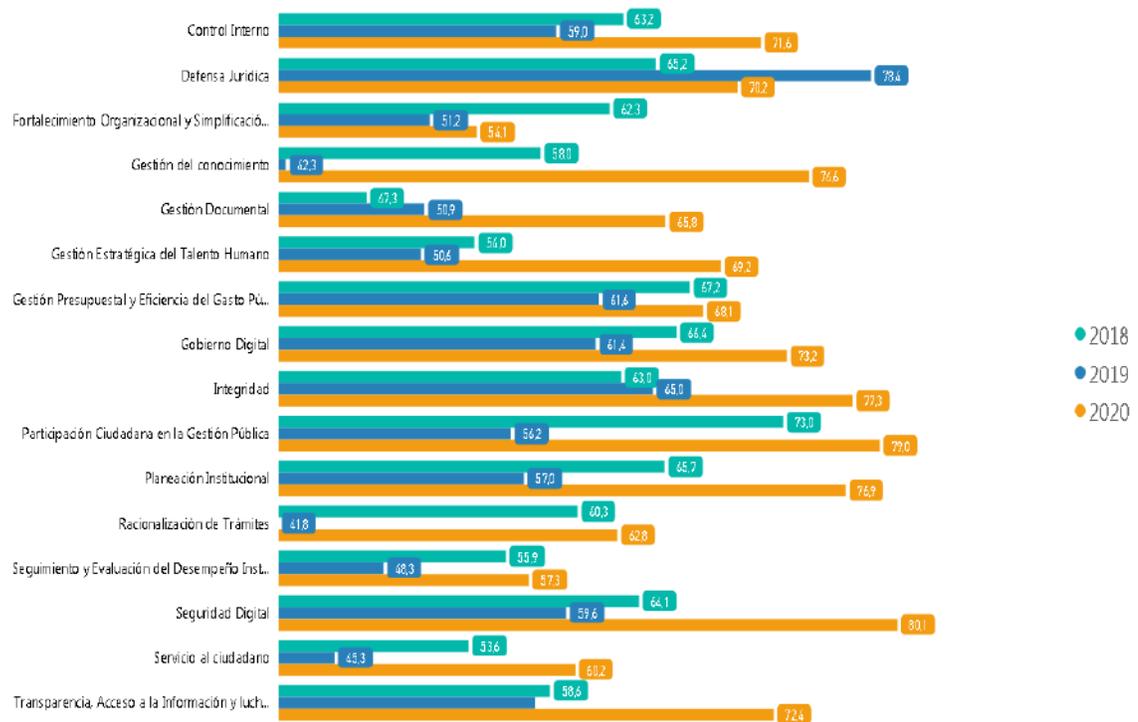


El grafico anterior muestra en la tercera dimensión de MIPG, Gestión con Valores para resultados que es donde se encuentra ubicada la Política de Atención al Ciudadano, se observa una disminución, mientras que en el año 2018 la dimensión esta con el 61.9 en el año 2019 está con el 58.2, la diferencia es de 3.7 puntos, y para el 2020 se observa un incremento a 72,4 puntos, lo cual conlleva un proceso de retroalimentación para estructurar planes de acción y estrategias de mejoramiento, con el fin de mejorar cada vigencia en el servicio de atención al ciudadano, sin embargo se debe tener en cuenta que existen muchas variables que pueden afectar la calificación, además se debe tener en cuenta que en la dimensión existen otros componentes que pueden afectar el resultado los cuales no necesariamente corresponden con la Política de Servicio al Ciudadano, porque como se observa en el siguiente grafico que corresponde a la tercera variable Índices de las Políticas de Gestión y Desempeño en cuanto a la Política de Servicio al Ciudadano, existe una mejor calificación, en el año 2018 estaba en el 56.5, para el año 2019 está con el 59,3, y para el año 2020 con el 60,2, una diferencia de 0,9, concluyendo se ha ido avanzado en el proceso.

En este sentido se evidencia que la Entidad se ubica en la zona media de la escala considerando que la calificación va hasta 100, sin embargo, no es aceptable en concordancia con los objetivos establecidos que buscan alcanzar los más altos índices de

	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 13 de 18

desempeño, por tanto, estos resultados consolidan el compromiso de la administración en el desarrollo de estrategias encamadas a mejorar los indicadores.



## 6. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO GOBERNACION DE NARIÑO

### 6.1 Política de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con lo anterior la Gobernación de Nariño, establece la Política de Servicio al Ciudadano:

La presente política de atención al ciudadano está orientada para facilitar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a la información garantizando su derecho a recibir una atención y orientación oportuna a sus necesidades, por medio de los canales de atención efectivos, con talento humano idóneo y capacitado, comprometido con el desempeño de sus funciones para brindar servicios de calidad, con sistemas de comunicación e información eficientes, acordes a la realidad de nuestra región y su entorno, teniendo como base procesos y procedimientos en continuo desarrollo y mejoramiento, con el propósito de generar confianza en los tramites que se realizan en la Entidad, satisfacer las expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para consolidar la relación entre la Gobernación de Nariño y la comunidad.

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> <small>EN DEFENSA DE LO NUESTRO!</small></p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 14 de 18

## 6.2 Objetivo General

Garantizar espacios agradables, dignos e incluyentes para el acceso a la información y a la participación por medio de canales de atención efectivos, con procesos claros, transparentes e imparciales, con talento humano capacitado y comprometido en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

## 6.3 Alcance

Teniendo en cuenta que la Política de Servicio al Ciudadano es transversal aplica para todos y cada uno de los procesos de la Gobernación de Nariño.

## 6.4 Principios

Los principios están definidos de acuerdo a La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2, en donde se establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.

## 6.5 Responsables

- Alta Dirección: Revisar periódicamente el desarrollo e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, asignar responsabilidades y asegurar la disponibilidad de los recursos necesario para su implementación.
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Aprobar la Política de Atención al Ciudadano y realizar seguimiento al proceso de implementación.
- Líderes de proceso y equipos de trabajo: Implementar en su área los lineamientos de la política institucional y hacer seguimiento al proceso.
- Grupo de Atención al Ciudadano: Construir y proponer la Política de atención al Ciudadano, coordinar la implementación, monitorear el cumplimiento de los lineamientos de la Política y presentar los resultados de los seguimientos realizados.

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO!</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 15 de 18

## 6.6 Elementos para el Servicio al Ciudadano

### 6.6.1 Instrumentos

Para garantizar calidad en la prestación del Servicio al Ciudadano, es muy importante que todos los funcionarios, contratistas y colaboradores tengan claridad sobre los diferentes procesos y trámites que se realizan al interior de la Gobernación de Nariño, y es fundamental conocer y aplicar los instrumentos creados para orientar y estandarizar el proceso de Servicio al Ciudadano, estos instrumentos son:

- Proceso de Servicio al ciudadano: lineamiento detallado para brindar información, sobre los servicios y trámites institucionales por medio de los canales establecidos por la entidad.
- Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y también los canales de atención dispuestos para la prestación del servicio al Ciudadano.
- Protocolos de Atención al Ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.
- Guía de atención a personas en condición de discapacidad: Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden.
- Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias: documento en el cual se encuentran consignadas las actividades a realizar con el fin de dar trámite y respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

### 6.6.2 Trámites y Servicios

En la Política de Atención al Ciudadano, se ha determinado que es fundamental tener claridad sobre los trámites y servicios que ofrece la Entidad, para lo cual se tendrán en cuenta los lineamientos dados en la Política Antitramites liderada por la Secretaria Tic, para que los ciudadanos, usuarios y grupos de interés puedan realizar sus trámites oportunamente y accediendo fácilmente a los servicios de la Gobernación de Nariño, para lo cual se requiere:

1. Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios
2. Realizar la difusión del Portafolio de Trámites y Servicios

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO!</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 16 de 18

### 3. Reportar los datos sobre operaciones de trámites y servicios:

- Solicitudes realizadas por canales virtuales
- Solicitudes realizadas por canal telefónico
- Solicitudes realizadas en forma presencial
- Cantidad PQRSD recibidas y tramitadas

#### 6.6.3 Canales de Atención

Para atender oportunamente los diferentes requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés y en correlación con un entorno dinámico en continuo cambio, se crea la necesidad de implementar canales de atención eficientes para garantizar la continua comunicación e interacción entre la Entidad y la comunidad.

La Gobernación de Nariño dispone dentro del Servicio de Atención al Ciudadano de los siguientes canales:

##### **Canal Presencial:**

- Ventanilla Única Sede principal: Calle 19 # 25 – 02

##### **Canal Telefónico:**

- Línea Atención telefónica oficial
- PBX
- Call Center

##### **Atención Virtual:**

- Correo electrónico: [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co)
- Chat institucional
- Página Web: [sitio.narino.gov.co](http://sitio.narino.gov.co), [sitio.narino.gov.co/pqrsd/](http://sitio.narino.gov.co/pqrsd/)
- Correo anticorrupción: [atencionalciudadano@narino.gov.co](mailto:atencionalciudadano@narino.gov.co)
- Plataformas digitales:
  - ✓ [facebook.com/GobNarino](https://facebook.com/GobNarino)
  - ✓ [twitter.com/gobnarino](https://twitter.com/gobnarino),
  - ✓ [instagram.com/gobernaciondenarino/](https://instagram.com/gobernaciondenarino/)

#### 6.6.4 Seguimiento y Medición

Medir la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos interés de acuerdo con su experiencia y expectativas al utilizar los diferentes servicios de la Gobernación de Nariño, sirve para identificar oportunidades de mejora y además para retroalimentación por tanto se considera que el seguimiento y la medición deben ser un proceso continuo.

 <p><b>Gobernación de Nariño</b> EN DEFENSA DE LO NUESTRO</p>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 17 de 18

Teniendo en cuenta lo anterior el establecer e implementar procedimientos y las herramientas a utilizar para medir la percepción y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés es una prioridad para la Entidad.

El Grupo de Atención al Ciudadano ha determinado las siguientes herramientas para la medición de la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

- Buzones de sugerencias
- Encuestas de satisfacción
- Pruebas piloto para la implementación del Sistema de Información.

## **7. PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

### **7.1 Descripción**

El plan de acción para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, constituye la ruta a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, determinando los responsables y acciones a realizar, teniendo en cuenta que por su naturaleza transversal involucra a todas las dependencias y oficinas, a todos los funcionarios, contratistas y pasantes, de acuerdo con lo anterior la Gobernación de Nariño a determinado las siguientes acciones:

- Construir, aprobar y difundir la Política de Servicio al Ciudadano.
- Levantar procesos y procedimientos.
- Realizar la caracterización de procesos.
- Sensibilizar y capacitar al talento humano.
- Ejecutar los arreglos institucionales en la Gobernación de Nariño.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Implementar un sistema para el manejo y control de la información.

Los resultados de estos análisis y mediciones deben integrarse con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la entidad, deben ser dados a conocer al interior de la entidad en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y deben ser usados como insumos para la identificación de acciones por implementar por parte de la entidad. La evaluación debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional.

### **7.2 Seguimiento**

 <b>Gobernación de Nariño</b> <small>EN DEFENSA DE LO NUESTRO!</small>	<b>PROCESO ASOCIADO: PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Pág. 18 de 18

El seguimiento se realizará de acuerdo a lo estipulado en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”, adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015, en la cual estipula que la Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Tendrá corte al 30 de abril y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Tendrá corte al 31 de agosto y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Tendrá corte al 31 de diciembre y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

### Control de Cambios

<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>
1		Adopción por primera vez a la política	Secretaria General

### Responsable del documento

### Revisión y aprobación

Proyecto: Marcela Oliva	Revisó: Lorena España A	Aprobó: Tania Chaves Caicedo	Revisión de aspectos jurídicos MIRYAM PAZ SOLARTE
Cargo: Profesional de apoyo a la gestión	Cargo: Profesional de apoyo a la gestión	Cargo: Secretaria General	Jefe Oficina Asesora Jurídica