

# GACETA DEPARTAMENTAL

**No. 0113 DE 2019-08-09**

**Decreto No. 0189 del 2019-08-09 "POR MEDIO DEL  
CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA PÚBLICA  
INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN  
LA GOBERNACIÓN DE CALDAS"**

**LEY 80 DE 1993 ORDENANZA 471 DE 2003**

DECRETO No.

#0189

109 AGO. 2019

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GOBERNACIÓN DE CALDAS"**

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS**, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el artículo 305 numerales 1 y 2 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1474 de 2011, los Documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, y

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con la Constitución Política de Colombia, artículos 2 y 209, se señalan como 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, así como, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de la ciudadanía, promover la prosperidad general, facilitar la participación de todos los asociados en las decisiones que los afectan en su vida económica, política, administrativa y cultural; materializada en el acceso eficaz y eficiente de la ciudadanía a la información y servicios que le permitirán ejercer esta potestad dentro de la administración Pública.

Que en el cumplimiento de sus deberes, los servidores públicos deben actuar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, de acuerdo a lo establecido en los artículos 13 y 209 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011; asimismo, es deber del Estado garantizar el trato igualitario a la ciudadanía y adoptar medidas para prevenir cualquier tipo de discriminación por razones de género, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política, orientación sexual, entre otras; así mismo, dará protección especial a las personas que se encuentren en condiciones de debilidad manifiesta.

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."

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que mediante el documento CONPES 3785 de 2013, se puso a consideración, la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicio al ciudadano.



Que mediante el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, se creó 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 encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Que al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

(...)".

Que al artículo 76 ibídem, señala que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

(...)".

En mérito de lo expuesto,

#### **DECRETA**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Gobernación de Caldas la cual hace parte integral del presente decreto, además de los Protocolos de Servicio al Ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Para efectos del presente Decreto, se entenderá por Servicio al Ciudadano, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficiente, gratuito, con calidad, celeridad y respeto, a los trámites y servicios que presta la Gobernación de Caldas, con el fin de satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar los derechos de los ciudadanos sin discriminación alguna.

**ARTÍCULO TERCERO:** La Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Gobernación de Caldas, incluye las directrices y lineamientos para el servicio de atención al ciudadano, las características o atributos para la prestación del servicio, los canales de atención disponibles para la interacción con el ciudadano, los procesos y procedimientos establecidos, las funciones de los servidores de la entidad frente al servicio a la ciudadanía y se enuncian herramientas para el apoyo a los servidores públicos en la comunicación con la ciudadanía.

**ARTÍCULO CUARTO:** Los protocolos de Servicio al Ciudadano adoptados por la Gobernación de Caldas, buscan unificar y capitalizar las experiencias que conllevan al éxito en su ejecución, optimizar los recursos, mejorar los tiempos de respuesta y los niveles de satisfacción de los ciudadanos.

*Mtcevz.*



(56) (6) 8982444



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales - Caldas



atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

[www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



**ARTÍCULO QUINTO:** La aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, constituye un deber para todos los servidores públicos del Departamento de Caldas, actores del servicio y demás partes interesadas que intervienen en ella.

**ARTÍCULO SEXTO. PUBLICACIÓN.** El presente decreto será publicado en la página Web del Departamento de Caldas [www.gobernaciondecaldas.gov.co](http://www.gobernaciondecaldas.gov.co) y en la Gaceta Departamental.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. VIGENCIA.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**GUIDO ECHEVERRI PIEDRAHITA**  
Gobernador de Caldas



**VERÓNICA LLAMOSA PÉREZ**  
Secretaria Privada



**YAMILÉ URIBE VALENCIA**  
Jefe de Gobierno Abierto



**Luz Marina Torres de Restrepo**

**Vo. Bo. LUZ MARINA TORRES DE RESTREPO**  
Secretaria Jurídica

Proyectó: **Luis Miguel Gómez Giraldo**

Abogado Contratista

Despacho del Gobernador

Jefatura de Gestión del Riesgo, medio ambiente y cambio climático.



(56) (6) 8982444



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales - Caldas



atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

[www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)