



ALCALDÍA
DE PASTO



**Política
Servicio Al Ciudadano**





ALCALDIA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Contenido

| | |
|-----------------------------------|----|
| Introducción..... | 3 |
| Marco Legal..... | 5 |
| Conceptos | 8 |
| Objetivo General..... | 10 |
| Objetivos específicos..... | 10 |
| Alcalnce..... | 10 |
| Plan de Acción (anexo excel)..... | 11 |



Introducción

El Municipio de Pasto a través de la Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, acorde al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y los grupos de valor.

Acorde a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, el marco normativo conjugado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg, establece lineamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano, desde la relación del Estado con la Ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto, el cual busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública.

El relacionamiento con la ciudadanía constituye el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, permitiendo la apertura al diálogo, que favorezca la confluencia de aspectos y opiniones para la construcción de acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos de cada persona.

El relacionamiento con la ciudadanía incluye cuatro escenarios: transparencia y acceso a la información pública, participación ciudadana y rendición de cuentas, racionalización de trámites y la política de servicio al ciudadano como transversal y articulada a las anteriores, en este sentido, es importante describir las acciones de gestión para la implementación de la política de servicio al ciudadano, como la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, articular

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

procesos y procedimientos de relacionamiento con la ciudadanía, optimizar los canales de atención presencial, virtual y telefónico, la gestión de las PQRSD, fortalecimiento de la atención incluyente conforme a la norma NTC 6047, la publicación de la información a la ciudadanía tanto en páginas web como a través de otros medios, como carteleras, medios radiales y televisivos, capacitaciones en temáticas de servicio al ciudadano, entre otras actividades que indudablemente requiere la articulación con los líderes de los escenarios mencionados para desarrollar de manera efectiva las actividades propuestas en el plan de acción anexo al presente proyecto.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFP

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Marco Legal

- Constitución Política de Colombia, 1991, Art. 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan

Leyes

- Ley 361 de 1997. Conocida como la Ley general de discapacidad. Aborda un espectro amplio de derechos, servicios públicos y responsabilidades estatales, privadas y sociales en relación con las personas con discapacidad.
- Ley 982 de 2005. Aborda específicamente las necesidades y derechos de la población sorda y sordociega.
- Ley 1145 de 2007. Establece la creación del Sistema Nacional de Discapacidad y su Consejo Nacional como instancia consultora y asesora.
- Ley 1171 de 2007 por medio del cual se establecen disposiciones para otorgar beneficios a los adultos mayores en Colombia en aras a proteger sus derechos.
- Ley 1275 de 2009. Aborda las necesidades y derechos de la población de talla baja.
- Ley 1306 de 2009. Desarrolla el Régimen legal de la capacidad para personas con discapacidad mental intelectual y mental psicosocial.
- Ley 1346 de 2009. Aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006
- Ley Estatutaria 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.



Unidad de Atención al Ciudadano

DE PASTO

- Ley 1437 de 201. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1474 del 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.
- 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 1618 de 2013. Desarrolla normativamente la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, de las Naciones Unidas, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la Ley 1346 de 2009.
- Ley 1680 de 2013. Busca garantizar el acceso a la información, al conocimiento, a las comunicaciones y a las TIC a todas las personas ciegas y con baja visión.
- 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.
- Ley 2052 de 2020. Por medio del cual se establecen disposiciones transversales a nivel nacional y territorial para los particulares que cumplan funciones públicas con relación a la racionalización de tramites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

Decretos

- Decreto 1499 de 2017. por medio del cual se adopta el modelo integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 2623 de 2009. por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

- 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.
- Decreto Reglamentario 2573 de 2014 Por el 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.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdos

- Acuerdo 021 de junio de 2018. Por medio de la cual se crea la Unidad de Atención a la ciudadanía adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Secretaría General del Municipio de Pasto.

Documentos CONPES

- Documento Conpes 3649 de 2010. Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3785 de 2013 Por medio del cual se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la Prestación en los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.
- Documento Conpes 4070 de 2021 Por medio del cual se establecen lineamientos de Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto.

Norma Técnica Colombiana NTC

- NTC 6047 - 2013, Accesibilidad al medio físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.



Conceptos

- **Canales de Atención a la Ciudadanía:** Medios a través de los cuales la ciudadanía accede al contacto con la administración pública para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites y servicios, de cara a la ciudadanía.
- **Canal de Atención Presencial:** Medio por el cual la ciudadanía y los servidores públicos interactúan haciendo presencia física en alguna de las dependencias de la entidad para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la Entidad.
- **Canal de Atención Telefónico:** Medio por el cual es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la ciudadanía a través de las redes de telefonía. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Alcaldía de Pasto, centros de llamadas (Call centers) y líneas a celular oficiales habilitadas de forma permanente o temporal.
- **Canal de Atención Virtual:** Medio por el cual se brinda servicio a la ciudadanía a través de los diferentes medios de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico institucional y redes sociales.
- **Preguntas Frecuentes:** Conjunto de preguntas resultado de los cuestionamientos permanentes de la ciudadanía dentro de un determinado contexto y sobre un tema en particular.
- **Discapacidad:** término general que abarca las limitaciones de la actividad y restricciones físicas o cognitivas de una persona.
- **Protocolo de Servicio:** contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la interacción entre el servidor público y la ciudadanía, con el fin de lograr una mejor relación y satisfacción en el servicio público.
- **Petición:** Es toda solicitud que se realice de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto
- **Queja:** Expresión verbal o escrita que manifiesta la informalidad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal
- **Sugerencia:** Propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad que tiene relación con la prestación de un servicio, trámite o cumplimiento de la misión institucional.
- **Denuncia:** Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional
- **Petición de solicitud de información:** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.
- **Interés general:** Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa al sujeto.
- **Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia:** Medio que permite a la ciudadanía presentar de forma presencial peticiones o solicitudes escritas o verbales dentro de un punto asignado para esta función y que serán radicadas y emitidas a la dependencia con competencia para así atender los requerimientos de la ciudadanía.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:** "Es 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 a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio"¹, creado mediante Decreto 1083 del 2015, y modificado por el Decreto 1499 del 2017, liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- **Caracterización:** Acción de identificar las características particulares (intereses, deberes, potencialidades, expectativas, temores,

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

indicador de apoyo) de cada uno de los grupos de valor.

- Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con una entidad mediante el uso de sus servicios y trámites, o que participan, directa o indirectamente en cumplimiento de su misión.

Objetivo General

Articular la gestión de los procesos de relacionamiento con la ciudadanía para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su interacción con la administración municipal, facilitar el acceso a sus derechos y aumentar la confianza hacia la Entidad.

Objetivos específicos

- Realizar procesos de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en la Alcaldía de Pasto, para identificar las particularidades, necesidades y expectativas del servicio.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública de la Alcaldía de Pasto, en condiciones de igualdad.
- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos por la Alcaldía de Pasto con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Propiciar mejoras en la infraestructura física de la Alcaldía de Pasto conforme a la norma NTC 6047, relacionada con el servicio al ciudadano, con especial énfasis en la población en condición de discapacidad o condición especial.

Alcance

Inicia con la construcción de la política, acorde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, identificando los escenarios del relacionamiento con la ciudadanía y termina con la socialización e implementación para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía para lograr la satisfacción en el servicio.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Canales institucionales de Comunicación en la Alcaldía de Pasto:**

Horario de Atención

Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.

Correo Institucional:

contactenos@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

juridica@pasto.gov.co

Canal Telefónico - Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Sede electrónica www.pasto.gov.co

Plataforma PQRSD www.pasto.gov.co/index.php/pqrsd

Canal de atención chat en línea:

Brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to**, herramienta que atiende a más de un ciudadano de manera simultánea.

Canal de atención buzón de sugerencias:

Puntos establecidos a través de urnas de buzón donde el ciudadano puede interponer las sugerencias para mejorar el servicio, ubicados en:

-Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal

- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54

- Sede Anganoy

- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.

-Sisbén – Calle 16 No. 28-57

Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma a través del portal web y colocar su PQRSD, como

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

lo indica el video informativo. El acceso puede realizarse desde un computador, o dispositivo móvil, de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

Puntos de Orientación Presencial a la Ciudadanía

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy

Ventanilla única de radicación

Puntos de radicación ubicados en:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18
- Sede Anganoy

Y se cuenta con la carta de trato digno para tener presente los derechos y deberes de la ciudadanía.



La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y demás cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 71 de la Ley 1437 de 2011, emite LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y el cumplimiento de brindar un servicio con calidad, salud y transparencia y un trato equitativo, considerado diligente y respetuoso, reportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 1 Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2 Recibir atención e información oportuna, clara y sana por parte de personal competente.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4 Recibir atención especial y preferencial al trato de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres, gestantes o adultos mayores, víctimas de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de vulnerabilidad o discapacidad.
- 5 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que prestan su servicio en la entidad.
- 6 Cumplimiento de los compromisos establecidos.



DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Evitar comportamientos que demoran los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamentos, amenazas o intenciones falsas.

Cumplir con responsabilidad sus derechos y abstenerse de realizar voluntades evidentemente improrrogables.

Respetar los bienes públicos.

Acratar la Constitución Política y las leyes.

Solicitar en forma respetuosa y enviar documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.

Contribuir a erradicar la corrupción en ofreciendo dinero, regalos o dádivas por la atención a sus trámites o prestación de servicios.

CANALES DE ATENCIÓN

Carrere:
Centro para notificaciones judiciales.

Call Center: 1602 7244326

Línea Anticorrupción: (602) 7244326 Ext: 1213

Línea Símbol: (602) 7376308

Sede electrónica y chat en línea:
www.pasto.gov.co

Atención Presencial / Buzón de sugerencias:
Carrera 28 No. 16-18
Calle 18 No. 19-54
Pasto - Cauca

Marta Martínez P.
Marta Martínez Páez – PU
Unidad de Atención al Ciudadano
Política Servicio al Ciudadano

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16-18, Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -