



**DECRETO NÚMERO** 1806-03-2016

Por medio del cual se crea y reglamenta el Comité Interdisciplinario del Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Cauca.

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO CAUCA**, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales establecidas en el Artículo 305 y legales conferidas de acuerdo a la Ley 489 de 1998, demás normas afines y concordantes y,

**CONSIDERANDO:**

La atención y participación del ciudadano, está fundamentada en los Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 4 de la Ley 489 de 1998. El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación – DNP, la responsabilidad de coordinar y orientar dicho programa.

El Artículo 1 del Decreto 2623 de 2009, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano cuyo objetivo es 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 mismo fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

El Artículo 3 del Decreto mencionado define el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública, Como también los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Las Leyes, 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005 respectivamente, crearon los Sistemas de Control Interno, Ley orgánica que regula el ejercicio de la Administración Pública, Gestión de Calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la Administración Pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP adoptadas por el Gobierno Nacional.

La Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición sustituye un título de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA.

De conformidad con la Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015 regula el derecho de acceso a la información pública, establece los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la información y las excepciones a la publicidad de información, siendo de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades públicas, instituciones privadas que cumplan funciones públicas o cuenten con recursos de naturaleza u origen público.

A través del Decreto Ley 019 de 2012, se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

De acuerdo con el Decreto No. 2641 de 2012, se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y en virtud de lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar una estrategia de atención al ciudadano y a su



Continuación Decreto No.

1806-09-2016

vez el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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. Teniendo en cuenta que la Atención al Ciudadano debe estar contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En los incisos 2 y 3 del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se señala que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

A través del CONPES 3649 de 2010 "Se crea la Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3650 de 2010, pone a consideración la declaratoria del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en Línea que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido desarrollando a través del proyecto de inversión "Implementación y Desarrollo Agenda de Conectividad", como estrategia para continuar con su implementación y promoción en el orden nacional y territorial.

Mediante el CONPES 3785 de 2013, el Gobierno Nacional busca mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública eficiente al servicio del ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos, creándose a través de este CONPES, la política pública de Atención al Ciudadano.

En igual sentido, la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, busca garantizar el derecho a la información de los colombianos, estableciendo pautas para la publicación y divulgación de la información, la accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, los formularios electrónicos para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y de seguridad de los medios electrónicos.

En mérito de lo expuesto,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO:** Créase el Comité Interdisciplinario del Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano del Departamento del Cauca, como instancia coordinadora y con el objetivo de desarrollar y realizar seguimiento al cumplimiento de las estrategias tendientes al mejoramiento del servicio de atención al ciudadano dentro del marco de la política pública de transparencia y eficiencia administrativa y con los lineamientos trazados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC.

**PARÁGRAFO.** Este Comité desarrollará sus actividades en articulación con el grupo de trabajo del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC de la Secretaría General de la Gobernación del Cauca, en temas relacionados con el mejoramiento de servicio al ciudadano en el corto, mediano y largo plazo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: INTEGRANTES.** El Comité Interdisciplinario del Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano estará conformado por:





Continuación Decreto No.

**1806-09-2016**

- 1.- El Gobernador del Departamento del Cauca o su delegado
- 2.- El Secretario General o quien haga sus veces
- 3.- El Secretario de Hacienda o su delegado
- 4.- El Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica o su delegado
- 5.- El Jefe Oficina Asesora de Planeación o su delegado
- 6.- El Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión o su delegado
- 7.- El Jefe de la Oficina de Control Disciplinario o su delegado
- 8.- Funcionario encargado del Área de Gestión del Talento Humano
- 9.- Funcionario encargado del Grupo de Gestión Organizacional.
- 10.- Funcionario encargado del Grupo de Archivo General.
- 11.- Funcionario encargado del Grupo de Comunicaciones y Protocolo
- 12.- Funcionario encargado del Grupo de Gestión Tecnológica y Tics adscrito a la Secretaría General.
- 13.- Funcionario encargado de Gestión Tecnológica adscrito a la Secretaría de Educación y Cultura.
- 14.- Funcionario encargado del Grupo Sistema de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General.
- 15.- Funcionario encargado del Grupo Sistema de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría de Educación y Cultura.
- 16.- Funcionario encargado del Grupo de Sistema de Atención a la Comunidad, adscrito al grupo de aseguramiento y prestación de servicios de la Secretaría de Salud.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El Secretario General o quien haga sus veces presidirá las sesiones.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El funcionario encargado del Grupo del Sistema de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General ejercerá la Secretaría Técnica del Comité, redactando y custodiando las actas generadas; esto lo realizará en el formato de Acta de Reunión, validado e implementado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

**PARAGRAFO TERCERO:** En caso que los miembros del Comité no puedan asistir a las reuniones ordinarias, se deberá remitir al funcionario encargado del Grupo Sistema de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, la justificación por escrito con antelación a la sesión respectiva. Los integrantes que pueden efectuar delegación, únicamente podrán realizarlo con personal de planta máximo por dos sesiones en el año.

**PARAGRAFO CUARTO:** A las sesiones del comité se podrán invitar por iniciativa propia o por solicitud de alguno de los miembros, a funcionarios de la administración departamental u otras entidades que tengan relación con los temas de interés, los cuales participarán con voz pero sin voto.

**ARTÍCULO TERCERO: FUNCIONES DEL COMITÉ.** Serán funciones del Comité Interdisciplinario y por ende de sus integrantes, las siguientes:

1. Asistir y participar activamente en las reuniones virtuales o presenciales convocadas por el PNSC.
2. Aprobar las herramientas e instrumentos para la realización del diagnóstico anual del Sistema de Atención de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Cauca, las cuales deberán ser aplicadas por los Grupos del Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad.
3. Apoyar el diseño, aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción de percepción ciudadana y de servidores.
4. Analizar los resultados del diagnóstico del Sistema de Atención de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Cauca y sugerir las acciones prioritarias para mitigar debilidades.

*[Handwritten signatures and initials]*





5. Aprobar e implementar los planes de acción anuales presentados por los grupos de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Cauca, tendientes al mejoramiento del Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano, los cuales deberán hacer parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
6. Generar los espacios necesarios para fortalecer la cualificación de los servidores públicos y avanzar en la adopción de la estrategia a corto, mediano y largo plazo de capacitación y sensibilización en atención al ciudadano.
7. Atender los requerimientos, recomendaciones técnicas y lineamientos realizados por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.
8. Revisar los instrumentos y lineamientos definidos en la entidad para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) de los ciudadanos, teniendo en cuenta los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, celeridad y transparencia.
9. Apoyar la definición de acciones que faciliten el ejercicio pleno de los derechos del ciudadano acatando los enfoques diferenciales y las normas sobre restricción de información
10. Apoyar el mejoramiento y fortalecimiento de los esquemas y mecanismos mediante los cuales la Administración Departamental interactúa con los ciudadanos.
11. Consultar y compartir experiencias exitosas con otras entidades u organismos que puedan constituirse en buenas prácticas y/o modelos de gestión.

**ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES DE LA SECRETARÍA TÉCNICA.**

1. Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias por instrucciones del Secretario General.
2. Ser enlace entre el PNSC y el Comité Interdisciplinario, compartiendo la información respectiva.
3. Documentar las Actas que contengan los aspectos tratados en las reuniones celebradas.
4. Confirmar a través de comunicaciones oficiales, las tareas que deban ejecutar los miembros del Comité y realizar seguimiento para el cumplimiento de las mismas.
5. Archivar las Actas y responder por su custodia.

**ARTÍCULO QUINTO: PERIODICIDAD Y QUORUM DE LAS REUNIONES:** El Comité se reunirá periódicamente de forma ordinaria cada tres (3) meses en cada vigencia y extraordinaria cuando sea necesario, para lo cual el funcionario encargado del Grupo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), adscrito a la Secretaría General, realizará la convocatoria con mínimo ocho (8) días de anticipación a la fecha de la reunión, incluyendo el orden del día. El Comité Interdisciplinario de Atención al Ciudadano sesionará en pleno y para existencia de quorum adoptará el sistema de mayoría simple representado en la mitad más uno de todos sus miembros.

**ARTÍCULO SEXTO: DE LA PRESENTACION DE POLITICAS, PLANES ESTRATEGICOS Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO- SAC.:** Los miembros del Comité Interdisciplinario que propongan políticas, planes estratégicos y aplicación de nuevas herramientas, deberán enviarlas al Secretario General con copia a los integrantes del Comité y solicitar con mínimo cinco (5) días de anterioridad a la fecha de la reunión más próxima, la inclusión de las mismas en el orden del día para su respectivo análisis, discusión y aprobación.

**PARAGRAFO:** El Comité Interdisciplinario deberá gestionar ante el Grupo de Gestión Organizacional, la validación e implementación del formato a través del cual se consignarán las propuestas, para lo cual deberá realizar el respectivo diseño.



Continuación Decreto No.

1806-09-2016

**ARTÍCULO SÉPTIMO: DIVULGACION DE LAS DECISIONES:** Las decisiones que se tomen en desarrollo de las sesiones del Comité Interdisciplinario, además de quedar consignadas en el Acta correspondiente, deberán divulgarse a las partes interesadas mediante circularés, oficios o el medio más efectivo que se considere.

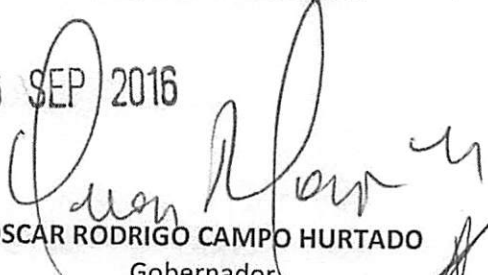
**ARTÍCULO OCTAVO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS:** El Comité Interdisciplinario deberá propender por el cumplimiento de los objetivos y metas que se hayan proyectado, por medio de una permanente autoevaluación. El Secretario Técnico del Comité Interdisciplinario será el encargado de reportar periódicamente al Comité, el estado de avance de metas.




**ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA.** El presente Decreto rige a partir de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Popayán, a los

16 SEP 2016

  
OSCAR RODRIGO CAMPO HURTADO  
Gobernador

 Aprobó: Dr. Carlos Andrés Bolaños Guzmán, Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica   
Revisó: Dr. Carlos Andrés López Muñoz, – Secretario General  
Ing. - Luis Felipe Peña Rivera, Jefe Oficina de Control Interno.  
Sr.- José Vicente Montaña López, Funcionario Encargado del Grupo Sistema de Atención al Ciudadano.   
Proyectó: - Edit Patricia Bermúdez Meneses, Técnico Administrativo – Funcionaria Grupo de Sistema de Atención al Ciudadano. 