



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
GOBERNACIÓN**

DECRETO

"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

EL GOBERNADOR (E) DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA, en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, específicamente las conferidas en los artículos 2 y 209 de la Constitución Política, Ley 489 de 1998 y Decreto Nacional 2623 de 2009 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 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."*
3. 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."

4. 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*

21

h

"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

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."

5. 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.
6. Que mediante la Ordenanza 17 del 15 de agosto de 2018, se adoptó la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el departamento de Antioquia, como parte del modelo integral de atención a la ciudadanía de la Gobernación de Antioquia.
7. Que la citada Ordenanza en su artículo segundo, manifiesta que va dirigida a todos los organismos y entidades de la administración pública departamental, a sus servidores públicos y particulares que llevan a cabo funciones administrativas, que las reglas relativas a la política pública de atención a la ciudadanía establecidas serán marco de referencia para los 125 municipios y sus entidades y organismos al momento de adoptar la política de atención a la ciudadanía a nivel municipal.
8. Que para consolidar este proceso transversal, resulta necesario contar con un documento guía para todas las entidades públicas del Departamento de Antioquia, que de los lineamientos para la implementación, consolidación y fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

Artículo 1°. MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. Crear el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía como el marco de referencia para todos los servidores públicos del Departamento de Antioquia, en el que se definen las líneas de acción que se consideran deben ser conocidas y practicadas por todos los implicados en el servicio, así como las diferentes actividades que deben ser adoptadas y aplicadas en forma permanente, con miras a ofrecer una atención de calidad, bajo las directrices definidas en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Artículo 2°. ALCANCE. El Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía deberá ser adoptado e implementado por todos los organismos y entidades de la administración

"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

pública departamental, a sus servidores públicos y particulares que llevan a cabo funciones administrativas.

Artículo 3°. OBJETIVOS. Son objetivos del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía

- Definir las líneas de acción que inciden en la atención de los ciudadanos y grupos de valor para lograr la máxima satisfacción frente al servicio que se presta y generar una experiencia inolvidable.
- Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en las Entidades Públicas del departamento de Antioquia.
- Contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento en atención a la ciudadanía de las Entidades Públicas.

Artículo 4°. FINALIDAD. El Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía busca establecer los lineamientos generales acordes a los componentes de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio del Ciudadano descritos en el CONPES 3785 de 2013 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales con calidad, oportunidad y transparencia; con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, incrementar la confianza en el Estado y mejorar la relación entre el ciudadano y la Administración Pública.

Artículo 5°. IMPLEMENTACIÓN. La implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía incluye las políticas, guías, procesos y procedimientos, que deben implementar las entidades del Estado en cada una de las Líneas de Acción para fortalecer la política de atención al ciudadano y dar cumplimiento a las normas nacionales.

Las Líneas de Acción se encuentran definidas en el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, que se adopta con el presente Decreto y hace parte integral del mismo.

Artículo 6°. ACTUALIZACION. La Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación de Antioquia actualizará el documento cuando se requiera hacer ajustes a las líneas de acción, el cual quedará documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Parágrafo 1°. Para las actualizaciones del contenido del Manual, se surtirá con la aprobación del líder del proceso de Atención Ciudadana en el Sistema de Gestión de Calidad.

24

h

"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

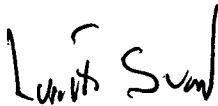
Parágrafo 2°. Cada vez que se presente una nueva versión del Manual documentada en el sistema de gestión de calidad, deberá ser socializada por los medios que disponga la entidad a los Servidores Públicos y Contratistas de las entidades del Departamento para su debida implementación y cumplimiento.

Artículo 7°. MEDICIÓN DEL MODELO. Para la medición del Modelo se definió un instrumento de autoevaluación en el que cada entidad deberá indicar el cumplimiento con cada una de las preguntas o actividades propuestas, relacionadas a cada una de las Líneas de Acción.

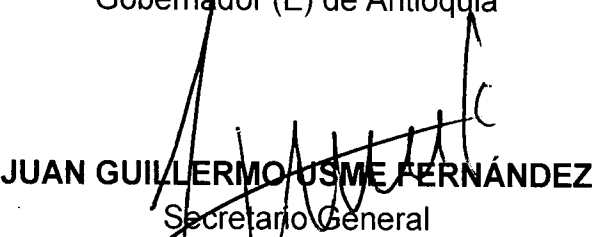
Parágrafo. La Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación de Antioquia documentará en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, el instrumento de medición y sus actualizaciones cuando sea necesario.

Artículo 8°. VIGENCIA. El presente Decreto rige a partir de su publicación.

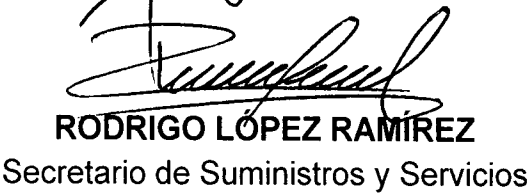
PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



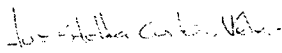
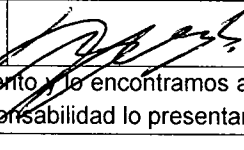
LUIS FERNANDO SUÁREZ VÉLEZ
Gobernador (E) de Antioquia



JUAN GUILLERMO OSME FERNÁNDEZ
Secretario General



RODRIGO LÓPEZ RAMÍREZ
Secretario de Suministros y Servicios

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyecto	Luz Stella Castaño Vélez – Directora de Atención a la Ciudadanía		02/08/2021
Revisó	Alexander Mejía Román – Director de Asesoría Legal y de Control		04-08-21
Aprobó	David Andrés Ospina Saldarriaga – Subsecretario Prevención del Daño Antijurídico		5-8-21
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			