

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 1 de 18

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivos Específicos	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	3
4.1 Constitución política de Colombia de 1991	4
4.2 Leyes	5
4.3 Decretos	6
4.4 Documentos – Acuerdos y Resoluciones	7
5. MARCO CONCEPTUAL	8
6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	9
7. PRINCIPIOS	9
8. ÍNDICES DE DESEMPEÑO	10
9. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
10. RESPONSABLES	13
11. MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE ATENCIÓN	14
12. PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	15
13. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	16
14. REFERENCIAS	16

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 2 de 18

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la administración pública contemporánea, la atención al ciudadano se ha consolidado como un eje fundamental para fortalecer la confianza institucional, promover la participación ciudadana y garantizar el acceso equitativo a los servicios del Estado. En cumplimiento de este propósito, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su versión 6, establece lineamientos claros para la formulación, implementación y evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano como una herramienta estratégica que articula la gestión institucional con las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

La Alcaldía Municipal, en coherencia con su misión de servir al interés general, adopta esta política con el fin de mejorar de manera continua los procesos de atención, promover una cultura de servicio centrada en el usuario y asegurar el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y oportunidad. Esta política se enmarca en la dimensión de *Gestión con valores para el resultado* del MIPG y responde a la obligación de orientar todas las acciones institucionales hacia el bienestar de la comunidad, mediante servicios accesibles, confiables y de alta calidad.

Este documento expone los fundamentos, alcances y compromisos institucionales que sustentan la Política de Servicio al Ciudadano en la entidad territorial, destacando su alineación con la normatividad vigente, las mejores prácticas administrativas y las herramientas de mejora continua exigidas en el MIPG V6.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 3 de 18

2. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

2.1. Objetivo General

Fomentar una cultura de servicio en todos los niveles de la entidad que fortalezca el relacionamiento con los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, asegurando una atención oportuna, respetuosa, eficiente, incluyente, accesible y de calidad, que refleje una gestión integral, amable y transparente, basada en la mejora continua y en el fortalecimiento de los mecanismos de participación.

2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer los canales, mecanismos y protocolos de atención al ciudadano, garantizando el acceso equitativo, oportuno y de calidad a los servicios ofrecidos por la administración municipal.
- ✓ Fomentar una cultura institucional centrada en el ciudadano, que promueva el trato respetuoso, incluyente, empático y transparente en todos los niveles de la entidad, consolidando la confianza ciudadana en la gestión pública.
- ✓ Implementar acciones de mejora continua en la prestación del servicio, a través del seguimiento, evaluación y retroalimentación permanente, promoviendo la participación ciudadana, el control social y la corresponsabilidad.

3. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano, aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores vinculados a la Alcaldía Municipal que desarrollen actividades de atención, orientación, respuesta o gestión de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en los canales dispuestos por la entidad.

4. MARCO NORMATIVO

Para la definición de la Política de Servicio al Ciudadano, resulta fundamental considerar el conjunto de normas y disposiciones legales que sustentan y orientan la

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 4 de 18

gestión institucional en esta materia. A continuación, se presentan los principales referentes normativos que respaldan el enfoque, los principios y las acciones adoptadas por la entidad para garantizar una atención al ciudadano eficiente, transparente e incluyente.

4.1 Constitución política de Colombia de 1991	
ARTICULO	DESCRIPCIÓN
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 en las condiciones sociales.
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 y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
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.
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
79	Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-DF-SAC-007
	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional		Fecha: 08/09/2025
	Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano		Versión: 002
			Página 5 de 18

	de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
123	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente 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.
209	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.

4.2 Leyes		
LEY	DESCRIPCIÓN	
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.	
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 la Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.	
1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	
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.	

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-DF-SAC-007
	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional		Fecha: 08/09/2025
	Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano		Versión: 002
			Página 6 de 18

1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
1915 de 2019	por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.
2052 de 2020	por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

4.3 Decretos	
DECRETO	DESCRIPCIÓN
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 7 de 18

Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 491 de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

4.4 Documentos – Acuerdos y Resoluciones

DECRETO	DESCRIPCIÓN
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de UDS 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Acuerdo 04 de 2018:	Por el cual se crea el Comité Técnico de la Relación Estado Ciudadano.
Resolución 120 de 2018	Por medio de la cual se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Versión 2 en el Municipio de Armenia.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 8 de 18

Resolución 372 de 2020	Por medio de la cual se adopta el Comité Relación Estado Ciudadano en el nivel Central del Municipio de Armenia.
Resolución 188 de 2021	Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución no. 120 de 06 de marzo de 2018 "por medio del cual se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 2 en el municipio de Armenia y se adopta el decreto nacional no. 1299 de 2018.

5. MARCO CONCEPTUAL

- **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 los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Servicio al Cliente (S.A.C.)**: Es un canal que se utiliza para responder las consultas, hacer sugerencias, obtener información y resolver problemas relacionados con una empresa y / o sus productos.
- **Política**: Conjunto de orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.
- **Servicio**: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
- **Ciudadano**: Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.
- **Trámites**: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)**: herramienta en línea, a través del cual, se capturan, monitorean y evalúan los avances

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 9 de 18

sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

- **Autodiagnóstico:** herramienta que constituye un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que todas las entidades públicas, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo.
- **Caracterización:** Acción de caracterizar. Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás.
- **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimientos:** es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Canal de atención:** puntos de contacto que ofrece una organización, empresa o entidad para comunicarse con sus consumidores.
- **Sistema PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias):** herramienta que permite a la ciudadanía manifestar las inquietudes y opiniones que tiene sobre la entidad.

6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Alcaldía de Armenia, en su compromiso con la excelencia institucional y la consolidación de un Estado al servicio de la ciudadanía, declara su Política de Servicio al Ciudadano como un eje transversal de la gestión pública, orientado a brindar atención con calidad, oportunidad, accesibilidad, respeto, transparencia e inclusión.

Esta política promueve una cultura institucional centrada en el ciudadano, basada en principios de legalidad, eficiencia, transparencia y mejora continua, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V6 y la normatividad vigente.

7. PRINCIPIOS

La presente política se fundamenta en un conjunto de principios que orientan la gestión institucional hacia una atención centrada en el ciudadano. Estos principios, en concordancia con el Documento CONPES 3785 de 2013 y el Modelo Integrado de

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 10 de 18

Planeación y Gestión (MIPG) versión 6, buscan garantizar un servicio público eficiente, accesible, transparente y comprometido con la calidad y la participación ciudadana.

- **Enfoque en el ciudadano:** Todas las acciones están orientadas a satisfacer las necesidades, expectativas y derechos de los ciudadanos, priorizando su bienestar y confianza en la gestión pública.
- **Accesibilidad e inclusión:** Se garantiza el acceso equitativo a los servicios, sin barreras físicas, tecnológicas, culturales o sociales, promoviendo la atención incluyente a poblaciones diversas.
- **Oportunidad y eficiencia:** La atención y respuesta a los ciudadanos se realiza en tiempos razonables y con el uso eficiente de los recursos institucionales.
- **Calidad del servicio:** Se promueve una atención amable, clara, pertinente y con valor agregado, asegurando la mejora continua en los procesos y en la experiencia del ciudadano.
- **Legalidad y transparencia:** Se actúa conforme a la normatividad vigente, garantizando el derecho a la información pública, rendición de cuentas y facilitando el ejercicio del control social.
- **Corresponsabilidad:** Se fomenta la participación del ciudadano en la gestión pública, promoviendo la construcción colectiva de soluciones y el fortalecimiento del tejido social.
- **Colaboración - Información/servicios compartidos:** las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.
- **Participación ciudadana:** Reconoce el papel activo del ciudadano en la mejora de los servicios, fomentando espacios para su intervención y opinión.
- **Coordinación institucional:** Promueve el trabajo articulado ente entidades para ofrecer una atención integral, evitando la dispersión o duplicidad de servicios.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 11 de 18

- **Innovación:** Fomenta el uso de tecnologías y nuevas metodologías para mejorar la prestación del servicio y la interacción con los ciudadanos.

8. ÍNDICES DE DESEMPEÑO

- **Planeación estratégica del servicio al ciudadano:** Mide la capacidad institucional de definir las estrategias, planes, programas, proyectos y servicios a partir de la caracterización, necesidades, propuestas y diferencias de grupos de valor y ciudadanos, definiendo los recursos y un diseño organizacional en función de un eficaz servicio al ciudadano.
- **Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano:** Mide la capacidad de la entidad pública de implementar planes, programas y acciones dirigidos a los fortalecer habilidades y competencias de los servidores públicos y la apropiación de los principios y valores del servicio público en la labor de servicio al ciudadano para contribuir al cumplimiento de la misión institucional y entrega de valor a los ciudadanos.
- **Gestión del relacionamiento con los ciudadanos:** Mide la capacidad de la entidad pública de definir e implementar la estructura institucional, los procesos, protocolos y estándares para la gestión del servicio al ciudadano cumpliendo con requerimientos normativos y garantizar la excelencia en el servicio, en los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado (acceso a información, desarrollo de trámites, ejercicio de control y exigencia de cuentas, y participación y colaboración).
- **Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana:** Mide la capacidad de la entidad pública de tomar decisiones basadas en evidencias para mejorar el servicio considerando las características y necesidades de su población objetivo y grupos de valor, así como sus expectativas, intereses, percepción y evaluación del servicio recibido.

9. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En base a los lineamientos estratégicos de la Política de Servicio al Ciudadano, se adoptaron algunas recomendaciones de gestión, establecidas por el Departamento

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 12 de 18

Administrativo de la Función Pública. Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- Garantizar que todas las acciones institucionales se centren en las necesidades, expectativas y derechos de los ciudadanos, promoviendo una atención con calidad, oportunidad y respeto en cada punto de contacto con la administración municipal.
- Optimizar los canales de atención (presencial, virtual y escrito) asegurando su accesibilidad, usabilidad y cobertura, en especial para poblaciones con condiciones diferenciales y/o vulnerables.
- Promover en todos los niveles de la entidad una cultura institucional basada en el buen trato, la empatía, la ética pública y la vocación de servicio, mediante procesos de sensibilización y formación continua al talento humano.
- Gestionar la adecuada recepción, trámite, respuesta y análisis de las PQRSD, como herramienta para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública.
- Incluir en los informes de PQRSD un análisis integral que consolide las recomendaciones emitidas por la ciudadanía y la entidad, específicamente en relación con:
 - ✓ Trámites y servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos.
 - ✓ Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos sobre la calidad y eficiencia de los servicios.
 - ✓ Sugerencias orientadas a incentivar la participación ciudadana en la gestión pública.
 - ✓ Recomendaciones para la racionalización y el uso eficiente de los recursos disponibles.
- Fomentar espacios de diálogo, consulta y participación ciudadana para la co-creación de soluciones, el control social y la construcción colectiva de valor público.
- Asegurar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública, mediante estrategias de divulgación proactiva y sistemas que faciliten la consulta y el uso efectivo de la información por parte de la ciudadanía.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 13 de 18

- Coordinar de manera efectiva con las diferentes dependencias y entidades del orden territorial y nacional, para garantizar una atención integral y coherente a los ciudadanos.
- Continuar la actualización de la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de la alcaldía de Armenia.
- Divulgar política de tratamiento de datos personales, a través de un aviso de privacidad en la página web y personalmente al ciudadano.
- Contar con la autorización del ciudadano para recolectar sus datos personales.
- Suprimir los datos personales de los usuarios una vez finalizada el tratamiento de estos.

10. RESPONSABLES

☐ A Nivel territorial

Por su parte, la Alcaldía de Armenia, a través del señor Alcalde como representante legal de la entidad, es el responsable de adoptar la Política de Servicio al Ciudadano.

La implementación de dicha política estará a cargo del servidor público de nivel directivo responsable del proceso de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En este sentido, y de acuerdo con el Decreto N.º 1025 del 13 de noviembre de 2024, se asigna al Director del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional la responsabilidad de coordinar, incorporar y documentar el Servicio de Atención al Ciudadano, así como de implementar, difundir, monitorear y hacer seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano. Esta responsabilidad implica orientar, verificar su ejecución y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía, la atención oportuna y de calidad a sus requerimientos, y la satisfacción de los grupos de valor en todos los escenarios de relacionamiento institucional.

☐ Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Política de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Armenia será aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, conforme a lo establecido en el artículo

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 14 de 18

17 de la Ley 2052 de 2020 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V6, como instancia responsable de garantizar su alineación con las políticas de gestión institucional y de la relación Estado-Ciudadano. (1. Transparencia y acceso a la información pública, 2. Racionalización de trámites, y 3. Participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas). Asimismo, este Comité tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a las acciones y lineamientos definidos para la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano.

☐ **Enlace de proceso y Grupo de Atención al Ciudadano**

- Implementar al interior del área asignada los lineamientos de la estrategia institucional de Servicio al Ciudadano, de conformidad con las orientaciones del Director del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional.
- El enlace realizará seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano por parte del área con la que articula su gestión.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano.
- Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados a la Política de Servicio al Ciudadano.

11. MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta los cambios constantes del entorno, así como los requerimientos y expectativas de los ciudadanos, se hace necesario realizar periódicamente un análisis de necesidades relacionadas con los canales de atención. Este análisis permite identificar aspectos susceptibles de mejora o ajuste, con el propósito de garantizar respuestas efectivas, oportunas y de calidad a los distintos requerimientos ciudadanos.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-DF-SAC-007
	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional		Fecha: 08/09/2025
	Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano		Versión: 002
			Página 15 de 18

En el marco del modelo actual de servicio, la Administración Municipal dispone de los siguientes canales de atención:

Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Primer Piso del Centro Administrativo Municipal	Días hábiles en horario de atención al público	Se brinda información sobre los trámites y servicios de la Administración de manera personalizada y se direccionan a las dependencias de la administración municipal de acuerdo con el trámite
Electrónico	Página web	www.armenia.gov.co	Permanente	En el Portal encuentra toda la información misional de la Alcaldía, medios de interacción, noticias y boletines. Los ciudadanos pueden enviar Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncias.
	Chat virtual	www.armenia.gov.co	Días hábiles en horario de atención al público	Se brinda información sobre los trámites y servicios de la Administración
	Correo Electrónico	servicioalcliente@armenia.gov.co	Permanente	Los ciudadanos pueden enviar Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 16 de 18

				o Denuncias al correo mencionado
--	--	--	--	----------------------------------

12. PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Medición de Desempeño Institucional correspondiente a la vigencia 2025 y utilizando la herramienta del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, formuló un total de doce (12) recomendaciones de mejora relacionadas con la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco de la dimensión "Gestión con Valores para Resultados".

Con base en el análisis de las preguntas del FURAG y las observaciones derivadas del proceso de evaluación, se definieron e implementaron doce (12) acciones de mejora para la vigencia 2025, orientadas a fortalecer la gestión institucional del servicio al ciudadano.

El Plan de Mejoramiento resultante se anexa al presente documento para su conocimiento y seguimiento.

13. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta la articulación de las acciones definidas en plan de acción de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, su seguimiento se llevará a cabo por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para cada vigencia así:

- Primer seguimiento: Junio
- Segundo seguimiento: Diciembre

Como producto del seguimiento, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño generara un informe, con el contenido del cumplimiento del plan de acción para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

14. REFERENCIAS

1. Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (anexos). *Marzo* (2021).
2. Función Pública. Gestor Normativo - EVA - Función Pública.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 17 de 18

- <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo> (2018).
- Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
<http://planeacionarmenia.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion-mipg/>.
 - Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, L. ¿Qué es , para qué sirve y cuáles son sus métodos ? *Zendesk* (2021).
 - RAE. Inicio | Real Academia Española. *Real Academia Española* (2020).
 - Función Pública. ¿Cómo diferenciar un trámite de otros procedimientos administrativos (OPA)? - SUIT - Función Pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>.
 - Función Pública. ¿Qué es el Furag? - Función Pública.
https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-el-furag-/28585938.
 - Función Pública. Guía para el uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587917/Guia+de+Uso+Herramienta+de+Autodiagnóstico+Enero+2018.pdf/29e3c127-a9d3-2a6f-42c0-ff0c82110b45> (2018).
 - Nueva ISO 9001:2015. ISO 9001 2015 Diferencias entre proceso y procedimiento.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/> (2016).
 - Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, L. ¿Qué son los canales de atención y qué tipos existen? *zendesk* (2021).
 - Departamento Nacional de Planeación. Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano Y Concepto Favorable a La Nación Para Contratar Un Empréstito Externo Con La Banca Multilateral Hasta Por La Suma De Usd 20 Millones Destinado a Financiar El Proyecto De Eficiencia a. *2013-Conpes 3785* 1–56 (2013).
 - Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V6. Diciembre (2024)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Yanet Milena Ramírez Ospina Enlace Servicio de Atención al Ciudadano	Manuel Sebastián Ríos González Líder del Proceso	Comité Operativo DAFI y Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: M-DF-SAC-007
		Fecha: 08/09/2025
		Versión: 002
		Página 18 de 18