



RESOLUCIÓN No. 001326
28 DE JULIO DE 2021

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
SERVICIO AL CIUDADANO"**

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO - CRQ, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las concedidas en el numeral 5 del artículo 29 de la Ley 99 de 1993, y

CONSIDERANDO

- Que la **Constitución Política de Colombia en su artículo 2** señala 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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo..."
- Que el documento **CONPES 3785 de 2013** establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.
- Que el **CONPES 3785 de 2013** El objetivo general de esta política es 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, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos. Así mismo, comprende estrategias y acciones para apoyar la implementación de la política en el nivel territorial. En el marco de esta política, el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano, a financiar con el empréstito,



tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración Pública nacional, departamental y municipal.

- Que la **Ley 1450 de 2011**, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: "Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio".
- Que adicionalmente, la **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 y se dictan otras disposiciones" reglamentada mediante el **Decreto 103 de 2015**, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.
- Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como 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, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.
- Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en el CONPES 3785 de 2013 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano



En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adopción. Adoptar la **POL-S-01** Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, entendida como el marco general para la gestión y atención de servicio al ciudadano, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo, que forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Campo de Aplicación. La Política Institucional de Servicio al Ciudadano, está dirigida a todos los hombres y mujeres servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

ARTÍCULO TERCERO: Obligación. La aplicación de La Política Institucional de Servicio al Ciudadano debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la entidad, sobre todo al momento de ofrecer los productos y/o servicios que se prestan.

ARTÍCULO CUARTO: Objetivos. La Política Institucional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de todas las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, mediante la expedición de lineamientos y acciones de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- b) Incentivar el acercamiento de la corporación hacia la ciudadanía por medio de estrategias y programas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.
- c) Desarrollar atributos de servicio para que las subdirecciones y oficinas de la corporación brinden un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y



confiable, que permita a la ciudadanía satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

ARTÍCULO QUINTO: Funciones. La Política Institucional de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

1. Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano ambiental, de común acuerdo con las subdirecciones y oficinas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío
2. Coordinar la implementación del sistema de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, más cerca del ciudadano, herramienta establecida para la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía por parte de la corporación.
3. Coordinar el diseño e implementación del plan de acción de la Política institucional de servicio al ciudadano, de común acuerdo con las subdirecciones y oficinas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

ARTÍCULO SEXTO: Líneas Estratégicas. Para cumplir con los objetivos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano se contemplan las siguientes líneas estratégicas, en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:

1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía
2. Infraestructura y personal para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.
3. Cualificación de los equipos de trabajo
4. Articulación entre las subdirecciones y oficinas de la corporación
5. Uso intensivo de tecnologías de información y conocimiento – TIC's

ARTÍCULO SÉPTIMO: Dirección y ejecución. La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será direccionada por la alta dirección de la corporación. La ejecución estará a cargo del proceso de Servicio al Cliente de la Corporación Autónoma Regional del Quindío o de manera complementaria con la subdirección u oficina que tenga competencia en alguna actividad.



ARTÍCULO OCTAVO: Evaluación y Seguimiento. La evaluación y seguimiento corresponderán a la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con la Oficina Asesora de Control Interno de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

ARTÍCULO NOVENO: Asignación de funciones. Se asigna al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante resolución 471 del 05 de marzo de 2019, las siguientes funciones:

- a. Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.
- b. Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Corporación.
- c. Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano.
- d. Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Parágrafo: Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y velar por mantener estándares de calidad en los puntos de atención establecidos en las sedes de la Corporación.

ARTÍCULO DÉCIMO: Vigencia. La presente resolución rige a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia, a los 28 días del mes de junio del año dos mil veintiuno

JOSE MANUEL CORTÉS OROZCO
DIRECTOR GENERAL

PROYECTO Y ELABORO: JUAN CARLOS GONZALEZ SANCHEZ – ABOGADO CONTRATISTA DE SERVICIO AL CLIENTE – CROQ
REVISÓ Y APROBO COMPONENTE TÉCNICO: CRISTIAN DAVID PAEZ SANCHEZ – ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE – CROQ
REVISÓ COMPONENTE JURÍDICO: CAMER CHAQUIP GIRALDO – ABOGADO CONTRATISTA – CROQ
APROBO COMPONENTE JURÍDICO: JHOAN SEBASTIÁN PULECIO GÓMEZ – JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA