POLÍTICA DE
SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO

Adoptar las directrices de ACTIVA para asegurar que los ciudadanos tengan acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en la interacción y los servicios proporcionados por la entidad.

ALCANCE

Con la política de Servicio al Ciudadano se alcanza una interacción armoniosa, legítima y de confianza por parte de los ciudadanos en la entrega de los servicios ofrecidos por ACTIVA, a través de sus diversos canales de atención y actividades institucionales.

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

La presenta política se enmarca en la normatividad que a continuación se relaciona:

Constitución Política de Colombia 1991, art. 2. Artículos 2, 23, 83, 84, 209, 311 y 333. Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.

Decreto Ley 2150 de 1995. "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Ley 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".

Circular Conjunta 004, 2009, Busca el cumplimiento de la Ley 962 de 2005, - Inscripción de trámites administrativos en el sistema Único de Información de Trámites – SUIT en las entidades del orden Nacional y del orden Territorial.

Decreto Nacional 2623 del 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto Nacional 235 de 2010, Por la cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

Decreto Nacional 2280 de 2010, Por el cual se modifica el artículo 3 del decreto 235 de 2010.

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".

NTC 6047de 2013, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la administración pública.

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.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.

Ordenanza 17 de 2018, "por medio de la cual se adopta la política pública de atención a la ciudadanía para el departamento de Antioquia y se toman otras decisiones".

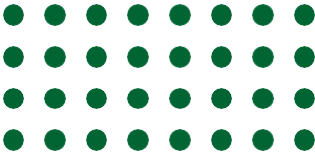
Decreto Ley 2106 de 2019. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".

Manual de Gobierno Digital, 2019, Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

Ley 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".

Sentencia T 230 Corte Constitucional, 2020, Por medio de la cual se establecen las redes sociales como medios idóneos para radicar peticiones.
o Decreto Departamental del 11 de agosto de 2021, "Por Medio Del Cual Se Adopta El Modelo Integral De Atención De atención a La Ciudadanía Para El Departamento De Antioquía " (radicado: D 2021070002928).

Resolución 455 DAFP, 2021, Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020



POLÍTICA DE
SERVICIO AL CIUDADANO

En la etapa inicial de la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano de ACTIVA, se prioriza la planeación estratégica para definir los lineamientos que guiarán la atención a los ciudadanos. Esta fase se inicia con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en concordancia con la Política de Participación Ciudadana de ACTIVA. La información obtenida orienta el diseño del Plan de Acción de Atención al Ciudadano anual, alineado con el Plan Estratégico Institucional y las dimensiones de MIPG. La participación ciudadana se promueve para mantener actualizada la información y fortalecer la formulación de planes, procesos, y estrategias de comunicación.

La aprobación de la política se realiza en conjunto con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Internamente, se divulga para comprometer a los responsables y se ajustan estructuras y procesos para garantizar una prestación de servicio eficiente. El objetivo es generar servicios conformes, agilizar tiempos de respuesta, fomentar la satisfacción y fortalecer la imagen de ACTIVA.

En la segunda fase, se enfoca en la implementación de la política, poniendo en marcha el Plan de Acción diseñado. Se siguen lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), abordando la dirección estratégica, el talento humano, la administración de canales de atención, la gestión eficiente de trámites y servicios, y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Se busca fortalecer los canales de atención, mejorar continuamente la atención al cliente y reducir los tiempos de respuesta.

En la tercera fase, se enfatiza en medir la efectividad de la política. Se adopta un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles. Primero, se mide la gestión institucional e implementación de la política, evaluando indicadores de producto, efectividad de procesos, y la atención en diferentes canales. Segundo, se mide la experiencia de servicio y percepción de los ciudadanos, mediante encuestas, análisis de PQRSD, y mediciones continuas para evaluar la calidad, oportunidad, y satisfacción.

La Política de Servicio al Ciudadano de ACTIVA se evalúa a través de los lineamientos del MIPG, priorizando la evaluación de resultados en la dimensión de Evaluación de Resultados. Se establece un cronograma de evaluación anual y se vincula con la dimensión de Control Interno para

identificar, evaluar y mitigar riesgos asociados a la atención al ciudadano, garantizando transparencia, acceso a la información, y lucha contra la corrupción.

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción
V1	Noviembre 2023	Implementación de la política

Aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Victor Daniel Lezcano	Hugo Alejandro Palacio	Comité de Gestión y desempeño