
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	1 DE 7

INTRODUCCIÓN

El Área Metropolitana de Valledupar, en su compromiso continuo por fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía, ha concebido una política integral de servicio a la ciudadanía. Esta iniciativa tiene como objetivo principal asegurar la prestación eficiente, transparente y accesible de servicios, así como fomentar una cultura de atención cercana y empática hacia toda la comunidad metropolitana.

En un entorno caracterizado por una diversidad social, cultural y económica notable, la política de atención a la ciudadanía como un pilar esencial para reducir las brechas de desigualdad y mejorar la calidad de vida de la población. Mediante mecanismos de participación ciudadana, la implementación de canales de comunicación efectivos y el uso de tecnologías innovadoras, se busca construir una sociedad más justa, equitativa y participativa.

Esto implica fomentar la inclusión y garantizar igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios. Esta política busca optimizar la experiencia al interactuar con las entidades, también fortalecer la confianza y el compromiso conjunto con los municipios del Área Metropolitana de Valledupar y los demás municipios que desean anexarse, así mismo crear equivalencia y planificadora en los procesos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	2 DE 7

1. OBJETIVOS

Garantizar la prestación eficiente, transparente y accesible de los canales de atención en el Área Metropolitana de Valledupar, promoviendo una cultura de atención cercana, participativa y orientada a la comunidad metropolitana, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los grupos de interés y fortalecer la confianza en las instituciones.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar e implementar metodologías efectivas para recibir, tramitar y resolver las PQRSD dentro de los plazos establecidos, garantizando oportunidad, calidad y transparencia en el proceso.
- Asegurar que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios de la entidad y comprender la información utilizando un lenguaje claro de manera efectiva y equitativa, sin importar sus características individuales o circunstancias particulares.
- Establecer canales de comunicación y espacios físicos accesibles para la comunidad metropolitana, facilitando así su interacción con las instituciones.
- Fortalecer y unificar los sistemas de información para el control integral de las solicitudes ciudadanas, desde su recepción hasta su resolución, así como para facilitar el acceso público a la información.

2. ALCANCE

La Política de Atención a la ciudadanía se aplica a todas las acciones realizadas por los servidores públicos y contratistas del Área Metropolitana de Valledupar, durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones. Esta política está alineada con los objetivos institucionales y abarca todos los procesos de la institución, asegurando así una atención de calidad y transparente a toda la comunidad metropolitana

3. MARCO LEGAL

La política de servicio a la ciudadanía establece los lineamientos legales y regulaciones que orientan la prestación de servicios públicos y la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Este marco se compone de leyes, decretos, normativas y políticas diseñadas para garantizar la eficiencia, transparencia y accesibilidad en la atención a la comunidad metropolitana.

Constitución Política de Colombia en sus artículos 2, 23 y 209 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.


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 la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.

CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

CONPES 3785 de 2013, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano". (Pág. 8).

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. •

Este documento es propiedad del Área Metropolitana de Valledupar. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	3 DE 7

Ley 527 del 18 de agosto de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 del 14 de julio de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 del 8 de julio 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.

Decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, es decir, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Decreto Ley 019 de 2012, suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites

Ley estatutaria 1757 de 2015, promoción y protección del derecho a la participación democrática

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.

Decreto Ley 2106 de 2019, simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Decreto 19 del 10 enero del 2012, suprime o reforma regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios en la administración pública.

Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 del 6 de marzo 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.

Decreto 103 del 20 de enero del 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.


Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, expedida por MinTIC, por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Decreto 1499 del 11 de septiembre 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. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- 3ra. Dimensión.

Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026.

Resolución 1519 de 2021, estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Este documento es propiedad del Área Metropolitana de Valledupar. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	4 DE 7

Circular 100-010 de agosto de 2021, fortalecer implementación de Lenguaje Claro.

Ley 2195 de 2022, transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Resolución de 2022 (competencias laborales)

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Documento CONPES 3527 de 2008. El cual plantea 15 planes de acción para el desarrollo de la Política Nacional de Competitividad propuesta en el marco del Sistema Nacional de Competitividad

Documento CONPES 3582 de 2009. Establece la Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Donde la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (CTel) han sido identificadas por la sociedad colombiana como fuente de desarrollo y crecimiento económico.

Documento CONPES 3674 de 2010. Otorga los Lineamientos de Política para el Fortalecimiento del Sistema de Formación de Capital Humano SFCH.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Servicio a la ciudadanía: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Ciudadanía: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.


Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio a la ciudadanía (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Accesibilidad a espacios físicos: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	5 DE 7

5. POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

La política de atención a la ciudadanía del Área Metropolitana de Valledupar, para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía se rige por los siguientes principios¹:

Eficiencia y oportunidad: La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias a la ciudadanía.

Efectividad: Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que a la ciudadanía reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

Calidad: Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.

Información completa y clara: La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

Transparencia: Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

Principio de buena fe en las actuaciones: Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

Consistencia: El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.

Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas: La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

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.

Lenguaje Claro: Ofrecer información clara, completa y fácil de entender.

Igualdad: En situaciones iguales otorgar el mismo trato y en situaciones desiguales favorecer un trato distinto a los Ciudadanos.

Moralidad: Actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.


Economía: Ofrecer respuestas definitivas y de fondo con la menor cantidad de reprocesos.

Imparcialidad: Buscar la satisfacción de las necesidades públicas a través de conductas objetivas procurando el bien soluciones en los términos acordados.

Diferenciación y adaptación: reconocer las características, necesidades y contextos particulares de los diferentes grupos de la ciudadanía y adaptar los servicios y la atención a esas realidades. En lugar de tratar a todos los ciudadanos por igual, este principio aboga por el reconocimiento de las diferencias (por ejemplo, de género, etnia, discapacidad, entre otras) y la implementación de medidas específicas para garantizar que cada grupo reciba un trato adecuado y equitativo, de

¹ Documento CONPES 3785 de 2013

Este documento es propiedad del Área Metropolitana de Valledupar. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	6 DE 7

acuerdo con sus condiciones y circunstancias particulares.

6. ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Para ofrecer un buen servicio en la política de atención a la ciudadanía en el Área Metropolitana de Valledupar, es importante considerar una serie de atributos:

Accesibilidad: Garantizar que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios de atención, ya sea físicamente en la oficina principal de atención, a través de medios electrónicos o por teléfono.

Empatía: Demostrar empatía y comprensión hacia las preocupaciones y necesidades de los ciudadanos, brindando un trato amable y respetuoso en todo momento.

Resolución de problemas: Contar con procedimientos claros y eficaces para la resolución de problemas y la atención de quejas o reclamaciones de los ciudadanos, garantizando una respuesta adecuada y en tiempo oportuno.

Participación ciudadana: Fomentar la participación de los ciudadanos en la mejora continua de los servicios de atención, mediante la recopilación de comentarios y sugerencias, y la implementación de mecanismos de retroalimentación.

Capacitación del personal: Proporcionar una formación adecuada al personal encargado de la atención al ciudadano, para que estén debidamente preparados para resolver consultas y brindar un servicio de calidad.

Tecnología: Implementar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y el acceso a los servicios, como plataformas en línea, aplicaciones móviles y sistemas de gestión de solicitudes.

Colaboración interinstitucional: Trabajar en coordinación con otras entidades y organismos gubernamentales para ofrecer una atención integral y coordinada a los ciudadanos, especialmente en casos que requieran la intervención de múltiples actores.

Evaluación y mejora continua: Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de la política de atención al ciudadano, con el fin de identificar áreas de oportunidad y aplicar acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Con el objetivo de asegurar una experiencia satisfactoria para la ciudadanía nuestra atención, es crucial que tanto los funcionarios como los contratistas tengan un profundo conocimiento de los servicios y trámites ofrecidos por el Área Metropolitana de Valledupar. Este entendimiento claro no solo facilita la gestión eficiente de las consultas y solicitudes, sino que también contribuye a cultivar relaciones de confianza a corto, mediano y largo plazo con los ciudadanos. Por lo tanto, es necesario.

Mantenerse informado de las circulares y directrices enviadas por correo electrónico.

Identificar los procesos y procedimientos.


Conocer los formularios de trámites, servicios, consultas, derechos de petición y denuncia.

Adicionalmente, tener presente que en ningún caso los funcionarios y contratistas deben recibir objetos, regalos y menos pagos por el intercambio de algún trámite, esto podría ser causal de acciones disciplinarias y demás consecuencias sancionadas por la ley.

La ciudadanía se llevará una buena impresión cuando:

- Entiende sus problemas.

Este documento es propiedad del Área Metropolitana de Valledupar. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CÓDIGO	AMV-POG-V01
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	25/11/2025
	POLÍTICA DE ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA CIUDADANÍA DEL AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	PÁGINA	7 DE 7

- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

7. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El Área Metropolitana de Valledupar, por mandato del artículo 325 constitucional, como entidad administrativa de asociatividad regional de régimen especial, tiene el objeto de garantizar la ejecución de planes y programas de desarrollo sostenible y la prestación oportuna y eficiente de los servicios a su cargo. Área Metropolitana de Valledupar y los municipios anexos podrán asociarse a esta región cuando compartan dinámicas territoriales, ambientales, sociales o económicas, se compromete a:

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía. • Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Dar atención oportuna a los PQRSD e implementar mecanismos de medición son acciones fundamentales para mejorar la satisfacción de la ciudadanía y optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Control de cambio

FECHA:	RAZÓN DEL CAMBIO:	NUEVA VERSIÓN:
31/10/2025	Creación del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ
Nombre:	Jorge Fernández, Juan Carlos Cabas, Katerin Aguirre	Javier Pino
Cargo:	Profesional Universitario	Asesor de Control Interno
Firma:	Original firmado	Original firmado