



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
GOBERNACIÓN

DECRETO

Radicado: D 2020070002402

Fecha: 08/10/2020

Tipo: DECRETO

Destino:



"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL ARTICULO 2° DEL DECRETO N° 2019070003439 DE 2019 QUE CONFORMÓ EL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

EL GOBERNADOR (E) DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, 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

"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO 2° DEL DECRETO N° 2019070003439 DE 2019 QUE CONFORMÓ EL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

Sistema están *"fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias 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 Antioquía, 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, sus entidades y organismos al momento de adoptar la política de atención a la ciudadanía a nivel municipal.
8. Así mismo, en su artículo décimo, establece la coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública, estará a cargo de la dependencia o unidad administrativa, según el caso que determine el Gobernador del Departamento, a través de un trabajo participativo e interinstitucional que quedará especificado en el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía.
9. Que, para consolidar este proceso transversal, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las partes interesadas, que tienen injerencia en la prestación de los servicios de cara a la ciudadanía en la Administración Departamental, y que ofrecen y/o demandan servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Departamento; de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), y en general todo lo relacionado con la Atención ciudadana en el Departamento.

"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO 2° DEL DECRETO N° 2019070003439 DE 2019 QUE CONFORMÓ EL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

10. En tal sentido, en el artículo décimo segundo de la mencionada Ordenanza se creó el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, como una instancia encargada de articular e implementar la política y liderar el proceso de formulación del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía, que se diseñará de manera coordinada, participativa y con una visión de seis (6) años, especificando los objetivos, componentes, líneas estratégicas, actividades, indicadores, presupuesto, responsables y tiempos de ejecución que den cumplimiento a la Política de Atención a la Ciudadanía.
11. Que, en el artículo décimo tercero de la Ordenanza 17 de 2018 se estableció la conformación del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, permitiendo que al Comité o la entidad coordinadora pudieran participar otras personas.
12. Que, mediante el Decreto Departamental 2019070003439 de 2019 se conformó el comité departamental de atención a la ciudadanía en el departamento de Antioquia y se establecieron lineamientos frente a la política departamental de atención a la ciudadanía.
13. Que, en sesión extraordinaria del 20 de agosto de 2020, contenida en el Acta 002, se decidió por razones de conveniencia, ajustar la integración del Comité, respecto de algunos de sus miembros permanentes con voz y voto, en ejercicio de la facultad que otorgó el artículo 13 de la Ordenanza 17 de 2018.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO. Modificar el artículo segundo del Decreto Departamental 2019070003439 de 2019, el cual quedará así:

"ARTÍCULO SEGUNDO. El Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía estará conformado por:

1. El Director de Atención a la Ciudadanía o su delegado, quien lo presidirá.
2. El Coordinador del Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía, quien actuará como Secretario Técnico.
3. Un delegado de la Secretaría General del Departamento.
4. El Director de la Oficina de Pasaportes o su delegado.
5. Un representante de la Dirección Departamental de Derechos Humanos.

aw
ca

AK

"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO 2° DEL DECRETO N° 2019070003439 DE 2019 QUE CONFORMÓ EL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

6. Un representante de Comunicaciones de la Dirección de Atención a la Ciudadanía.
7. Dos representantes de los grupos de interés o particulares que tienen presencia en los Centros de Atención o que tienen injerencia en la prestación de un servicio o la realización de un trámite.
8. Un representante de la Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social – Dirección de Organismos Comunales.
9. Un representante del (la) Gerente de Municipios.
10. Dos Alcaldes como representantes de los municipios del departamento, siendo principal y suplente.
11. Dos representantes de la Sociedad Civil organizada por sector (discapacitados, juntas de acción comunal, entidades ONG que trabajan por atención y participación ciudadanas, ejemplo: Transparencia por Colombia, Viva la Ciudadanía, Conciudadanía, Antioquia Visible).
12. Un representante de la Comunidad Académica del Departamento (Universidad y Grupo de Investigación en Políticas Públicas).
13. El Presidente de la Asamblea Departamental de Antioquia o su delegado.

PARÁGRAFO 1. La Dirección de Atención a la Ciudadanía convocará, a los grupos de interés o particulares y a la sociedad civil que participaron en la construcción de la Política Pública, para que designe sus representantes en el comité.

PARÁGRAFO 2. Los miembros integrantes del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía que sean de la Administración Departamental sólo podrán delegar su participación en servidores públicos como mínimo de nivel "Profesional Universitario" y con vinculación de Carrera Administrativa y/o a lo sumo en provisionalidad.

PARÁGRAFO 3. La designación del representante por los municipios se realizará conforme a los lineamientos establecidos por el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía formalizados en el reglamento interno.

PARÁGRAFO 4. El Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía podrá invitar a sus reuniones a entidades públicas, servidores públicos o a representantes del sector privado cuya presencia se considere necesaria, quienes actuarán con voz,

"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO 2° DEL DECRETO N° 2019070003439 DE 2019 QUE CONFORMÓ EL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

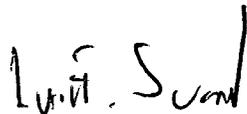
pero sin voto. Su presencia y participación se limitará a una actividad de acompañamiento y de conocimiento de los temas discutidos".

PARÁGRAFO 5. El comité Departamental de Atención a la Ciudadanía se podrá reestructurar y modificar según las necesidades que tengan la Administración Departamental y el cumplimiento de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia.

ARTÍCULO SEGUNDO. Implementar en la Administración Departamental la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público que tenga relación directa con Atención a la Ciudadanía, con vinculación en carrera administrativa o provisionalidad como mínimo de nivel profesional universitario, perteneciente a un área misional o estratégica que esté asociado con la Dirección de Atención a la Ciudadanía.

ARTÍCULO TERCERO. El presente Decreto rige a partir de su publicación, y deroga las normas de carácter departamental que sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



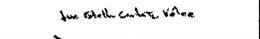
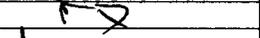
LUIS FERNANDO SUÁREZ VÉLEZ
GOBERNADOR (E) DE ANTIOQUIA



JUAN GUILLERMO USME FERNÁNDEZ
Secretario General



CLAUDIA PATRICIA WILCHES MESA
Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Luz Stella Castaño Vélez Directora de Atención a la Ciudadanía		10/09/2020
Revisó:	Alexander Mejía Román – Director de Asesoría Legal y Control		
Aprobó	Héctor Fabio Vergara Hincapié – Subsecretario Jurídico		
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			