



GACETA

ORGANO INFORMATIVO DE LOS ACTOS DEL GOBIERNO DEPARTAMENTAL

SECRETARÍA JURÍDICA

(Secretario: Dra. Cielo López Gutiérrez)

Proyecto y Elaboro: Sandra Milena Sotelo Tovar. Jefe de Información Contractual

Calle 20 No. 13-22 Piso Sexto Armenia Q.– Teléfono 7417700

e- mail: juridica@quindio.gov.co

GACETA No. 008

Armenia, 03 de marzo de 2017

Página No. 01

CONTENIDO

	Página No.
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO	
008. Ordenanza Número 001 del 02 de marzo de 2017, "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN".....	1

ORDENANZA NÚMERO 001

"POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN "

LA SECRETARIA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, CON DELEGACIÓN DE FUNCIONES COMO GOBERNADORA, de conformidad con la Resolución No. 425 del 27 de Febrero del 2017, en ejercicio

de las facultades Constitucionales y Legales, en especial las que le confieren los artículos 305 numeral 9 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 77 del Decreto 1222 de 1986,

SANCIONA:

La Ordenanza número 001 del 02 de Marzo de 2017 **"POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA — SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN"**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia Quindío, a los (02) días del mes de Marzo del año dos mil diecisiete (2017).

CIELO LOPEZ GUTIERREZ

Secretaria Jurídica y de Contratación, con Delegación de Funciones como Gobernadora

	FORMATO	Código: F-JUR-61
	Sanción Ordenanza	Versión: 03
		Fecha: 11/09/2014
		Página 1 de 1

ORDENANZA NÚMERO 001

Armenia Quindío, 02 de Marzo de 2017

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN”

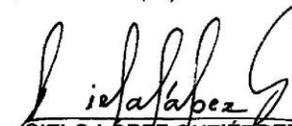
LA SECRETARÍA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, CON DELEGACIÓN DE FUNCIONES COMO GOBERNADORA, de conformidad con la Resolución No. 425 del 27 de Febrero del 2017, en ejercicio de las facultades Constitucionales y Legales, en especial las que le confieren los artículos 305 numeral 9 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 77 del Decreto 1222 de 1986.

SANCIONA:

La Ordenanza número 001 del 02 de Marzo de 2017 “POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN”.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE;

Dada en Armenia Quindío, a los dos (02) días del mes de Marzo del año dos mil diecisiete (2017).


CIELO LÓPEZ GUTIÉRREZ
 Secretaria Jurídica y de Contratación, con Delegación
 de Funciones como Gobernadora

Proyectó: Abogada Lucero Ramírez Giraldo. Profesional Universitario Grado 03. 
 Revisó: Dra. Gloria Mercedes Bultrago Salazar. Directora de Asuntos Jurídicos Conceptos y Revisiones. 



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO **001** DE 20

(02 MAR 2017)

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN”

LA HONORABLE ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO, en ejercicio de sus facultades constitucionales, en especial las contempladas en el artículo 300 numerales 1 y 2 de la Constitución Política de Colombia, y en el artículo 2 del Decreto 1222 de 1986,

ORDENA

ARTÍCULO 1°. SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC. Crear el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Departamental de las políticas, normas, estrategias, programas, proyectos, metodologías, herramientas, mecanismos, actividades, entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre la ciudadanía y la Administración Pública.

ARTÍCULO 2°. DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN. EL Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía es un ejercicio de sinergia permanente en el que se desarrollan operaciones de trámites y servicios, se interactúa entre las instituciones públicas de diferentes niveles y organizaciones privadas vinculadas que por el carácter del bien, trámite o servicio que prestan, colaboran con la función pública, para garantizar los fines esenciales del Estado y en particular, la satisfacción de los intereses de la ciudadanía.

Dicho Sistema Departamental está conformado por:

1. La ciudadanía: Es la razón de ser de la administración pública, las personas en general son el centro del servicio.
2. Administración Pública: Está compuesta por todas las entidades y organismos Departamentales, municipales y nacionales con presencia en la región, y por los servidores públicos.
3. Puntos de interacción: Son las herramientas de infraestructura física y tecnológica creadas y/o desarrolladas para interactuar con la ciudadanía, conformadas por el canal presencial, canal virtual y el telefónico.
4. Estándares del servicio: Son los parámetros mínimos que permiten comparar lo que el Departamento tiene definido como servicio y sus atributos, con las expectativas de la ciudadanía, de tal forma que de las brechas existentes entre aquel y ésta se generen acciones concretas de operación de la Administración para ofrecer productos y/o servicios calificados como de calidad. Estos estándares deben incluir procesos, procedimientos, guías, protocolos emanados por la administración departamental en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.
5. Interacción pública y privada: Elemento relacional que materializa la sinergia del Sistema encaminada a satisfacer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en función de la normatividad aplicable y a fundamentar la política pública que se implemente.

ARTÍCULO 3°. ARTICULACIÓN CON OTROS SISTEMAS. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 001 DE 20

(02 MAR 2017)

establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003, 962 de 2005, Decreto-Ley 019 de 2012 y demás normas concordantes, respectivamente.

ARTÍCULO 4°. ALCANCE. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio a la ciudadanía en la Administración Pública del Orden Departamental, en articulación con los municipios y con las entidades del orden nacional que hagan presencia en la región.

ARTÍCULO 5°. DEFINICIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. Para efectos de la presente Ordenanza, se entiende por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene ésta al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades, sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

ARTÍCULO 6°. ENFOQUE DE DERECHOS. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía – SDSC, se enfoca en la necesidad de garantizar el derecho a la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos), así como a la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y la ciudadanía.

ARTÍCULO 7°. OBJETIVOS DEL SISTEMA. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía tendrá los siguientes objetivos:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio a la ciudadanía, 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.
- b) Articular los canales de atención a la ciudadanía en las entidades públicas.
- c) Desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas departamentales 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 8°. PRINCIPIALÍSTICA. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía estará orientado y soportado en los siguientes principios, los cuales se encuentran adoptados en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano:

- **LA CIUDADANÍA COMO RAZÓN DE SER:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública a implementarse, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- **RESPECTO:** Se considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 001 DE 20

(**02 MAR 2017**)

- **TRANSPARENCIA:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo limpio y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **EQUIDAD:** Está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **COLABORACIÓN ARMÓNICA:** Es el trabajo conjunto y coordinado entre la administración departamental y local, los particulares que ejerzan funciones públicas y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones articuladas en materia de información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.
- **ENFOQUE TERRITORIAL:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente.
- **CONSISTENCIA:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Departamento o de particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, todo usuario recibirá la misma información de todos los servidores públicos que lo atiendan en relación con su solicitud.
- **ACCESIBILIDAD:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **CALIDAD:** La Administración Departamental adoptará estándares de excelencia para a atención a la ciudadanía, privilegiando la comunicación a través de un lenguaje claro y comprensible.
- **EFFECTIVIDAD:** Los procesos y procedimientos de las entidades departamentales deben ser ágiles, disminuyendo costos y cargas innecesarios, deben permitir que la ciudadanía reciba una atención rápida, oportuna, que solucione sus inquietudes y necesidades.

ARTÍCULO 9°. LÍNEAS ESTRATÉGICAS. Para cumplir con los objetivos del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía 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:** El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO  DE 20

(**02 MAR 2017**)

servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

2. **Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:** El Departamento debe orientar su accionar para que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tenga los siguientes atributos:
 - a. **Accesible:** el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.
 - b. **Suficiente:** La infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad adecuada al servicio; de acuerdo a los recursos humanos y físicos existentes.
3. **Cualificación de los equipos de trabajo:** en este sentido, el Departamento debe homogeneizar el perfil de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, y desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en materia de atención integral a la ciudadanía.
4. **Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:** Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.
5. **Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs.** El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.

ARTÍCULO 10°. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía cuenta con los siguientes canales de atención:

- ✓ **Atención Presencial:**
El canal presencial incorpora la perspectiva territorial, por lo cual su organización estará orientada desde las necesidades territoriales de servicio y la infraestructura con que cuenta el Sistema Departamental, para brindar los servicios que requiere la ciudadanía. Por tanto, el Departamento reconocerá las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazará el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial, el cual debe articularse con las entidades prestadoras.

Se tendrán en cuenta la localización de los puntos de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento y los horarios de atención, para mejorar el acceso a los servicios.

Los actores del servicio que implementen puntos de servicio presencial, deberán instalarse a través de este canal así:



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 001 DE 20

(02 MAR 2017)

- **Centro Administrativo Regional para la Paz – CARPAZ.** Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo multiplicidad de trámites diarios y se suministra información de entidades nacionales, departamentales, municipales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno. Resulta necesaria la presencia de actores de servicio de alto impacto y/o que más demanda tengan por parte de la ciudadanía, abasteciéndose de los servidores necesarios para una atención adecuada y de calidad ante la demanda del servicio.
- **Centros Agroindustriales Regionales para la Paz – CARPAZ.** Sistema Integrado de servicios que depende del centro regional y que se fundamenta en la concreción de acciones puntuales que lidera el Departamento para satisfacer las necesidades de la población rural y acercarla a la Administración, así como a la toma de decisiones que los puedan afectar, en el marco del principio de enfoque territorial.
- **Puntos Institucionales de Atención a la Ciudadanía.** Son los espacios físicos donde se prestan los servicios o se entrega información a los ciudadanos y ciudadanas y que no se encuentran en la red CARPAZ.
- **Centros Especializados de servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones departamentales, y recepción de pagos de servicios públicos en general que se encuentran instalados en las Secretarías Administrativa y de Hacienda Departamental.**
- **Kioskos Vive Digital.** Son centros integrales de atención que permiten al ciudadano acceder, mediante terminales virtuales, ubicadas en diversos sitios del Departamento, a información, trámites, quejas, solicitudes, etc. relacionadas con las entidades de la Administración Pública.
- **Puntos Vive Digital.** Son espacios que garantizan el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano.
- **Puntos de Información Turística.** Son centros de atención a la ciudadanía cuyo objetivo es brindar de manera gratuita, a los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística sobre el Departamento del Quindío, al igual que sobre la oferta de atractivos, parques temáticos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas que ofrece el Departamento y su entorno regional.
- **Urna de Cristal.** Modelo de buen gobierno consistente en una sala de transparencia dotada con elementos tecnológicos, físicos y procedimentales al servicio de la comunidad para el fortalecimiento de la participación desde el control social, como soporte de los procesos contractuales y de interés de la ciudadanía.



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 001 DE 20

(**02 MAR 2017**)

Se concibe como una estrategia para la divulgación, transparencia, pedagogía y fortalecimiento del proceso contractual de la administración departamental, contemplada en el Plan Departamental de Desarrollo. Pretende que la información sobre los procesos contractuales sea incluyente, oportuna, suficiente y equitativa, y que las decisiones para contratar se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, constituyéndose en una buena práctica en la lucha contra la corrupción.

- **Carpaz Móvil:** Es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes entidades, del orden nacional, departamental, municipal y privado que ejercen funciones públicas para la prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas del Departamento, a través de ubicación temporal de puntos de atención presencial o la realización de ferias de servicio a la ciudadanía.
- **Atención Telefónica:** Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía podrá obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades departamentales, municipales y nacionales con presencia en los CARPAZ, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico.

Los actores del servicio deberán estar conectados con la Línea de servicio a la ciudadanía, único medio telefónico departamental de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga información como:

1. Información de Localización: Dirección, teléfonos, fax, página web, Secretario, Director o Gerente, misión de la entidad, visión, funciones, sedes de servicio a la ciudadanía, horario de atención.
2. Información sobre servicios: Servicios que presta cada entidad, trámites, requisitos para adelantar los trámites, costos, tiempo estimado de respuesta.
3. Eventos campañas y noticias de cada entidad: Información que cada entidad remite con relación a eventos y campañas que adelanta.
4. Situaciones ciudadanas: Explicación a la ciudadanía sobre cómo proceder en eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten atención. Por ejemplo: caída de un árbol, presencia de abejas.
5. Preguntas más frecuentes: Respuestas rápidas a preguntas más frecuentes que hace la ciudadanía sobre temas de competencia del Departamento.

La fuente principal de información de la Línea de servicio a la ciudadanía, de los informadores de los puntos presenciales de la Red CARPAZ y del Portal del Departamento (www.gobernaciondelquindio.gov.co), es el Sistema Único de Información de trámites – SUIT.

Atención Virtual

A través de un portal de internet se ofrecerá trámites y servicios, permitiéndole a la ciudadanía en general, empresas y entidades, obtener información oportuna y actualizada sobre trámites,



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO **001** DE 2017

(**02 MAR 2017**)

servicios y puntos de atención de las entidades participantes en el mismo, así como realizar trámites transversales individuales o en cadena, en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal denominado CARPAZ VIRTUAL contará con mecanismos de interacción, un esquema de interoperabilidad entre entidades y utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de Gobierno en Línea, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

- **Guía de Trámites y Servicios:** Es el Sistema Único de Información de Trámites del Departamento de carácter oficial, que lo acerca con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades departamentales y demás entidades participantes en la Red CARPAZ.
Los actores del servicio deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, cuando haya lugar.

- **Sistema de Información Geográfico del Quindío:** Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección en el Departamento del Quindío, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la región.
- **Portal Quindío:** Sitio web oficial del Departamento, que debe publicar información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia, personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, facilita el acceso a servicios y realización de trámites.
- **Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.** Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Departamento.

ARTÍCULO 11°. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, PROGRAMACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía será presidido por el Gobernador, la programación y coordinación corresponderán a la Comisión Intersectorial a que hace referencia la presente Ordenanza, la ejecución estará a cargo de las entidades de la Administración Pública del Orden Departamental y la evaluación y seguimiento corresponderán a la Secretaría de Planeación en coordinación con la Secretaría Administrativa o las dependencias que hagan sus veces.

ARTÍCULO 12°. FUNCIONES DEL SISTEMA. El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía tendrá las siguientes funciones:



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO **001** DE 20

(**02 MAR 2017**)

- a) Coordinar el diseño e implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía en la Administración Pública del Orden Departamental, de común acuerdo con las entidades encargadas de la formulación de la misma.
- b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Departamental.
- c) Definir a través de la Secretaría Administrativa el marco operativo del servicio a la ciudadanía que permita determinar el ingreso, la capacitación y las funciones de los servidores públicos que prestan estos servicios en las entidades en la Administración Pública del Orden Departamental.
- d) Apoyar la estrategia Gobierno en Línea y Cero Papel del Departamento en la definición de acciones para la implementación de la política de racionalización de trámites en la Administración Pública del Orden Departamental, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- e) Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio a la ciudadanía en las entidades públicas.
- f) Coordinar con la Secretaría Administrativa o con la Dependencia que haga sus veces la implementación en las entidades públicas de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial a la ciudadanía, de acuerdo con lo señalado en la estrategia Gobierno en Línea sobre el particular.

ARTÍCULO 13°. COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Créase la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, responsable de ejercer la coordinación del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía.

Esta Comisión será la encargada de articular y orientar el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía en el diseño e implementación de la Política Pública Departamental de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CARPAZ, en la ejecución de funciones y en la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Departamento.

ARTÍCULO 14°. INTEGRACIÓN. La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía estará conformada por:

- a) El Gobernador o su delegado.
- b) El Secretario Administrativo o su delegado.
- c) El Secretario de Planeación o su delegado.
- d) El Secretario de Agricultura y Desarrollo Rural y Ambiental, o su delegado.
- e) El Director de TICS o quien haga sus veces, o su delegado.
- f) El Secretario de Hacienda Departamental o su Delegado.

La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía podrá invitar a sus reuniones a los servidores públicos o a los representantes del sector privado, cuya presencia se considere necesaria.



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 001 DE 20

(**02 MAR 2017**)

PARÁGRAFO PRIMERO. La presidencia de la Comisión Intersectorial será ejercida por el Gobernador o su delegado.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La Comisión Intersectorial tendrá una Secretaría Técnica que estará en cabeza de la Secretaría Administrativa o su Delegado, la cual prestará el apoyo requerido para el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 15° FUNCIONES DE LA COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía tendrá a su cargo la coordinación y orientación de las políticas y actividades del Sistema Departamental del Servicio a la Ciudadanía, así como el aseguramiento de la complementariedad y articulación de sus esfuerzos con los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno, de Gestión de Calidad y la política de racionalización y automatización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente.

Del mismo modo, la Comisión tendrá como funciones particulares las siguientes:

- a) Articular y orientar el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía en el diseño e implementación de la Política Pública Departamental de Servicio a la Ciudadanía.
- b) Aprobar y desarrollar procesos, procedimientos, guías, protocolos para garantizar los estándares mínimos de servicio y la permanencia de las entidades en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, los cuales serán de obligatorio cumplimiento por todos los actores del servicio.
- c) Formular recomendaciones para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Departamento de Quindío.
- d) Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en el Departamento de Quindío.
- e) Definir planes conjuntos para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Departamento de Quindío.
- f) Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la Ciudadanía.
- g) Adoptar y modificar su reglamento interno.

ARTÍCULO 16°. FUNCIONES DE LA SECRETARÍA TÉCNICA. La Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía tendrá siguientes funciones:

- a) Apoyar administrativamente la preparación y elaboración de los estudios y proyectos que determine la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- b) Elaborar las actas y hacer seguimiento a las decisiones y recomendaciones de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- c) Organizar y mantener actualizados los archivos requeridos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y relacionados con los asuntos objeto de sus funciones.
- d) Proyectar y actualizar los estándares mínimos de atención a la ciudadanía, incluyendo procesos, procedimientos, guías, protocolos a ser aprobados por la Comisión Intersectorial.
- e) Divulgar entre los organismos y entidades estatales las orientaciones, políticas, directrices y demás pronunciamientos de la Comisión Intersectorial en relación con el servicio al ciudadano.
- f) Las demás que correspondan a su naturaleza y las que le sean asignadas por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

**Asamblea Departamental**

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO **001** DE 20(**02 MAR 2017**)

ARTÍCULO 17°. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, que deben realizar la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Acción Sectoriales, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión, entre otros.

ARTÍCULO 18°. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LAS LABORES DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA. Las entidades de la Administración Pública del Orden Departamental deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio a la ciudadanía establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 19°. PLAN DE ACCIÓN. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la publicación de la presente Ordenanza, el Departamento formulará el plan de acción correspondiente a la implementación del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, plan que deberá ser presentado a la Asamblea Departamental.

ARTÍCULO 20°. VIGENCIA. La presente Ordenanza rige a partir de la fecha de su Sanción y Publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


JORGE HERNÁN GUTIÉRREZ ARBELÁEZ
Presidente


HUMBERTO DELGADILLO QUICENO
Secretario General



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
ORDENANZA NÚMERO **001** DE 20____
(**02 MAR 2017**)

**EL SECRETARIO GENERAL DE LA
HONORABLE ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO**

CERTIFICA

Que en cumplimiento a lo señalado en el artículo 75 del Decreto 1222 de 1986, el Proyecto de Ordenanza 001 de 2017 “**POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN**”, fue aprobado en la Plenaria de la Corporación con la mayoría necesaria, mediante los tres debates reglamentarios efectuados en días distintos así:

PRIMER DEBATE:	martes 21 de febrero 2017
SEGUNDO DEBATE:	jueves 23 de febrero de 2017
TERCER DEBATE:	martes 28 de febrero de 2017

Además certifico que recibió concepto favorable de la Comisión Cuarta y Quinta para Segundo y Tercer debate en los términos y oportunidades previstos en el Reglamento Interno de la Asamblea.

NÉSTOR JAIME CÁRDENAS JIMÉNEZ
Diputado Ponente

Dado en Armenia Quindío a los veintiocho (28) días del mes de febrero de dos mil diecisiete (2017)


JOSÉ HUMBERTO DELGADILLO QUICENO
Secretario General