

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

ORDENANZA NÚMERO 003

Armenia Quindío, 1° de Junio de 2021

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No.001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (2017) “POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN”

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, en ejercicio de las facultades otorgadas por el numeral 10 del artículo 305 de la Constitución Política de Colombia y el numeral 8 del artículo 94 del Decreto 1222 de 1986,

SANCIONA:

La Ordenanza Número 003 del 01 de Junio de 2021 “POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No.001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (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, al primer (1°) día del mes de junio del año dos mil veintiuno (2021).

CÚMPLASE,



ROBERTO JAIRO JARÁMILLO CÁRDENAS
Gobernador Departamento del Quindío

Revisó: Dr. Julián Mauricio Jara Morales, Secretario Jurídico y de Contratación
Dr. Juan Pablo Téllez Giraldo, Director de Asuntos Jurídicos Conceptos y Divisiones

Elaboró: Yessbey L. García Osorio, P.U. DAJ

SISTEM
[Firma]



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 2021

(01 JUN 2021)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No. 001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (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 las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en los numerales 1 y 2 del artículo 300 y el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, y en el artículo 2 del Decreto 1222 de 1986,

ORDENA

ARTÍCULO 1°. Modifíquese los numerales 2° y 4° del artículo 2° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), los cuales quedarían así:

“2. Administración Pública: Está compuesta por todas las entidades y organismos departamentales, municipales y nacionales y por los servidores públicos con presencia en la región.”

“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 digitales existentes, entre aquel y ésta se generen acciones concretas de operación de la Administración para ofrecer trámites 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, en función de los avances tecnológicos.”

ARTÍCULO 2°. Modifíquese el artículo 3° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el cual quedará así:

“ARTÍCULO 3°. ARTICULACIÓN CON OTROS SISTEMAS. *El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Sistema de Gestión y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003, 962 de 2005, Decreto-Ley 019 de 2012, Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2052 de 2020 y demás normas concordantes respectivamente.”*

ARTÍCULO 3°. Modifíquese el artículo 4° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el cual quedará así:

“ARTÍCULO 4°. ALCANCE. *El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía se constituye como una instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio a la ciudadanía en la Administración Pública del Orden Departamental, en aras de lograr una eficaz articulación con las entidades del orden nacional, departamental, municipal y los particulares que ejerzan funciones públicas, con presencia en la región.”*

ARTÍCULO 4°. Adiciónese los literales d) y e) al artículo 7° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), los cuales quedarán así:

d) *“Identificar y priorizar las necesidades de los ciudadanos, en cuanto a los trámites y servicios que estos requieran, diseñando e implementando soluciones en aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC, así como, modelos innovadores, para la oferta y entrega de servicios de forma ágil, eficiente y oportuna.”*



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 2021

(0 1 JUN 2021)

- e) *Incentivar a la ciudadanía, en busca de masificar y hacer uso de todos los canales de atención al ciudadano, haciendo énfasis en los servicios virtuales, dado su carácter de accesibilidad, cobertura, automatización, inclusión, minimización de tiempo y recursos.*

ARTÍCULO 5°. Modifíquese el artículo 10° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el cual quedará así:

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

- a) **Canal Presencial:** *El canal presencial permite el acercamiento del ciudadano con el Departamento del Quindío, es así como éste incorpora la perspectiva territorial, por lo cual su organización estará orientada a atender a la ciudadanía de manera ágil, eficiente, incluyente, preferente, proactiva, respetuosa y transparente, así como a brindarle espacios cómodos y adecuados puestos a su servicio, en busca de un direccionamiento acertado y al empleo de las tecnologías, con ello el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía -SDSC, ofrecerá una mayor cobertura y una mejor prestación de los servicios a cargo del ente departamental.*

Por lo anterior, el Departamento reconocerá las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazará el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial.

Se tendrá en cuenta la localización del punto de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento, los horarios de atención, la implementación de elementos de bioseguridad y adopción de comportamientos adecuados dentro de los espacios de atención presencial, en procura de evitar contagios por el COVID-19, en aras de mejorar el acceso a los servicios de forma segura y confiable.

Los sitios en los cuales, se prestará el servicio de este canal son los siguientes:

- **Puntos institucionales de servicio a la ciudadanía:** *Estructura física principal donde se presta atención al ciudadano de manera inicial, diaria, incluyente, preferente, presencial y con calidad de la información de trámites y servicios que ofrece el Departamento, en articulación con las diferentes entidades, del orden nacional, departamental, municipal y de naturaleza privada que ejercen funciones*

públicas, en aras de prestar un servicio integral en el ámbito local, aprovisionándose de los servidores necesarios para una atención y servicio más efectivo, óptimo y oportuno, ante la demanda del servicio.

Procurando establecer alianzas y/o convenios con agencias de empleo legalmente reconocidas y constituidas, en aras de generar oportunidades laborales y productivas para los ciudadanos, mediante la orientación y direccionamiento en la ruta de empleabilidad.

- **Punto de Servicio de Recaudo:** *Espacio donde se recaudan impuestos, tasas y contribuciones departamentales, y se receptiona pagos de servicios públicos en general.*
- **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.*



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 2021

(01 JUN 2021)

- **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, como Casa Delegada.

- **Urna de Cristal:** Modelo de buen gobierno para promover y fortalecer la participación ciudadana en medios digitales y transparencia gubernamental, desde el control social, como soporte de los procesos contractuales.

Se hará uso de la Urna de Cristal para la celebración de audiencias y diligencias, dentro de los procesos de contratación, como es el caso de la recepción de muestras físicas en los procesos que se requieran, las audiencias públicas para precisar el contenido y el alcance de los pliegos de condiciones y revisar la tipificación, estimación y asignación de los riesgos previsibles y las audiencias de adjudicación en los procesos de licitación pública, las audiencias de subasta inversa en los procesos de selección abreviada correspondiente a la causal "suministro de bienes de características técnicas uniformes y de común utilización", procedimiento de subasta inversa (cuando se trate de montos agotables).

De igual manera, la Urna de Cristal asesora, acompaña y genera estrategias de comunicación digital para las entidades del orden nacional y territorial que, no sólo promuevan la participación, sino que le den sentido dentro del quehacer de gobierno.

- **SECOP II:** Es la nueva versión del SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea, con cuentas para las Entidades Estatales y los Proveedores. Cada cuenta tiene unos usuarios asociados a ella.

Desde su cuenta, las Entidades Estatales (Compradores) pueden crear y adjudicar Procesos de Contratación, registrar y hacer seguimiento a la ejecución contractual. Los Proveedores también pueden tener su propia cuenta, encontrar oportunidades de negocios, hacer seguimiento a los Procesos y enviar observaciones.

- **Ferias de servicio al ciudadano:** Es la estrategia de atención móvil que podrá articular a las diferentes entidades, del orden nacional, departamental, municipal y privado que ejercen funciones públicas para la atención y 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.

b) **Canal Telefónico:** Es el medio de contacto, mediante el cual, a través del PBX se orienta a la ciudadanía sobre la información general relacionada, con los trámites, servicios, campañas y eventos que presta la Administración Central del Departamento, a través del uso de teléfono fijo, celular y fax, para que la ciudadanía obtenga información como:

- **Información de Localización:** Direcciones, teléfonos, fax, página web, Secretario, Director o Gerente responsable, misión de la entidad, visión, funciones, organigrama, sedes institucionales de servicio a la ciudadanía, puntos de recaudo, horario de atención y demás información de carácter general.

- **Información sobre servicios:** Servicios y trámites de la Administración Central Departamental.

- **Eventos campañas y noticias:** Información sobre eventos y campañas que se desarrollen al interior de la Administración.



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 2021

(01 JUN 2021)

c) **Canal Virtual:** El canal virtual, se encuentra direccionado a la Política del Gobierno Nacional denominada "Gobierno Digital", y está constituido por un portal de internet que ofrece los trámites y servicios a cargo del Departamento, permitiéndole a la ciudadanía, empresas y entidades, obtener información general de manera oportuna en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal institucional, utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de Gobierno Digital, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

- **Ventanilla Única de Trámites y Servicios:** Es un sistema de interacción, dentro del portal web institucional, el sistema de Intranet para la Gobernación del Quindío y sus municipios, que cuentan con esa tecnología con el fin de facilitar la recepción, flujo e intercambio de información según los requerimientos del componente de transformación del Decreto 1008 del 2018, a través de este sistema al ciudadano se le agilizará y simplificará el proceso de registro, consulta y seguimiento de las diferentes solicitudes que realice con la Gobernación del Quindío, como peticiones, quejas, reclamos denuncias.

Este portal institucional, podrá contar con mecanismos de interacción, un esquema de interoperabilidad entre entidades y utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan.

Así mismo, en la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, se publicará información general, como requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades departamentales.

- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
- **Portal institucional:** Sitio web oficial del Departamento, que publicará información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia, personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, el cual facilita el acceso a servicios y realización de trámites.
- **Sistema de Información Geográfico del Quindío – SIG 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.
- **Redes Sociales:** Canal mediante el cual los ciudadanos pueden encontrar, conocer, interactuar y contactar de manera ágil, efectiva y sencilla toda la información de interés de la Administración Departamental Central como: twitter, Instagram, Facebook.
- **Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes –PQRS:** Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente, eficaz y oportuna 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."
- **App:** Aplicación o herramienta de software móvil, diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, en la cual se puede realizar algunos trámites y servicios que presta el Departamento del Quindío; como registro y consulta de PQRSD, solicitud de turno para pasaporte, noticias de interés, entre otros."



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 2021

(01 JUN 2021)

- **Directorio Web:** Sitio web que ofrece un listado organizado de datos o de enlaces que se dirigen a otros sitios web de entidades, permitiendo garantizar un punto de encuentro o comunicación de los ciudadanos con otras entidades, fortaleciendo con su implementación el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía –SDSC al brindar información general de otros entes.
- **Chat:** Comunicación en tiempo real entre la Administración Departamental y la ciudadanía, cuyo equipo está conectado a una red, mediante el cual los usuarios pueden interactuar solicitando información sobre trámites y servicios de una forma sencilla y efectiva, empleando herramientas que permitan automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.

ARTÍCULO 6°. Modifíquese los literales d) y f) y adiciónese los literales g) y h) del artículo 12° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), los cuales quedarán así:

- d) *“Apoyar la estrategia Gobierno Digital 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.*
- 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 lo Política Gobierno Digital sobre el particular.*
- g) *Incentivar de forma permanente al ciudadano, en el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, haciendo énfasis en las herramientas virtuales, en aras de brindar una atención adecuada, ágil, calificada, diligente, eficiente, incluyente, oportuna, preferente y transparente, dirigida a fortalecer la relación existente entre la Administración Departamental y la ciudadanía.”*
- h) *Fortalecer el canal virtual, implementando estrategias para su uso, con el fin que éste logre posicionarse como el canal de comunicación principal entre el ciudadano y la Administración Departamental, logrando así, confianza digital y ciudadanos más proactivos, innovadores y digitales.*

ARTÍCULO 7°. Modifíquese el Inciso 2° del artículo 13° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el cual quedará así:

“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, procurar por mantener estándares de calidad en los puntos de servicio al ciudadano, en la ejecución de funciones y en la prestación de los servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Departamento.”

ARTÍCULO 8°. Modifíquese el literal e) del artículo 14° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el cual quedará así:

- e) *El Secretario de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces o su delegado.”*



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 20 21

(01 JUN 2021)

ARTÍCULO 9°. Modifíquese el Inciso 1° del artículo 15° de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el cual quedará así:

“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 Sistema de Gestión, de Control Interno 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, Decreto-Ley 019 de 2012, Decreto 2106 de 2019 y Ley 2052 de 2020, respectivamente.”

ARTÍCULO 10°. Adiciónese a la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), el siguiente artículo:

“ARTÍCULO 21°. ESTRATEGIAS. Recomendar a las entidades descentralizadas del Gobierno departamental a promover estrategias y acciones para fortalecer el desarrollo administrativo y gestión operativa en el marco del Sistema Departamental de Servicio al Ciudadano.”

ARTÍCULO 11°. VIGENCIA. Los demás artículos y apartes de la Ordenanza No. 001 del dos (02) de marzo de dos mil diecisiete (2017), que no fueron objeto de adición y/o modificación, y que no resulten contrarios a la presente Ordenanza continúan vigentes.

ARTÍCULO 12°. PUBLICACIÓN. La presente Ordenanza rige a partir de su Sanción y Publicación en la Gaceta Departamental y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ARMANDO ARISTIZABAL SALEG
Presidente

JOSÉ HUBERTO DELGADILLO QUICENO
Secretario General



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

ORDENANZA NÚMERO 0003 DE 2021

(01 JUN 2021)

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 005 de 2021 “**POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No. 001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (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:	miércoles 19 de mayo de 2021
SEGUNDO DEBATE:	viernes 21 de mayo de 2021
TERCER DEBATE:	jueves 27 de mayo de 2021

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

Gabriel Alexander Beltrán Leguizamón
Diputado Ponente

Dado en Armenia (Q) a los veintisiete (27) días del mes de mayo de dos mil veintiuno (2021)



JOSÉ HUMBERTO DELGADILLO QUICENO
Secretario General

Elaboró: Martha Isabel H., Contratista