

Política de Servicio al Ciudadano.

Secretaría General
Gobernación de Nariño

2026 | Versión 1

**SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

**DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA
GENERAL**

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 1 de 9

Tabla de contenido

Introducción	2
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Marcos	4
3.1. Marco conceptual	4
3.2. Marco normativo	5
4. Descripción del desarrollo de la política	7
4.1. Plan de trabajo.	7
5. Control de cambios.	8
6. Responsable.	8
7. Revisión, aprobación y verificación.	8

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 2 de 9

Introducción

La Política de Servicio al Ciudadano forma parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientada a garantizar la excelencia en la atención y los servicios ofrecidos por las entidades públicas a la ciudadanía. La Gobernación de Nariño, “*Nariño, Región País Para el Mundo 2024 - 2027*”, comprometida con el fortalecimiento de la gestión pública y la confianza institucional, asume la implementación de esta política como una herramienta clave para mejorar la relación Estado - Ciudadano, promoviendo una cultura de servicio, transparencia, accesibilidad, eficiencia e inclusión.

Este plan de trabajo orienta las acciones necesarias para consolidar un modelo de atención centrado en las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, permitiendo avanzar en la calidad y oportunidad de la prestación de los servicios, el acceso a la información pública y la participación efectiva en los asuntos que le corresponden.

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 3 de 9

1. Objetivo

Fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano en la Gobernación de Nariño, con el fin de garantizar un servicio público accesible, empático, eficaz y oportuno, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor ciudadanos y contribuir al mejoramiento continuo y normativo de la gestión institucional.

2. Alcance

Este plan de trabajo aplica a todas las dependencias de la Gobernación de Nariño que intervienen directa o indirectamente en la prestación de servicios, atención al ciudadano, gestión de trámites, canales de comunicación, transparencia activa y acceso a la información pública durante la vigencia 2026.

3. Marcos

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 4 de 9

3.1. Marco conceptual

- **Atención al ciudadano:** Conjunto de actividades mediante las cuales una entidad ofrece orientación, información y servicios a la ciudadanía.
- **Canales de atención:** Medios físicos, virtuales o telefónicos dispuestos para interactuar con el ciudadano.
- **Derechos de Petición:** El derecho de petición es un derecho fundamental que permite a las personas presentar solicitudes a las autoridades o entidades. Se puede hacer por motivos de interés general o particular.
- **Gobernanza:** Modelo de gestión que involucra a diversos actores en la toma de decisiones públicas, fomentando la transparencia la corresponsabilidad, y la eficiencia en la gestión.
- **Grupos de Valor:** Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Lenguaje Claro:** Estrategia de comunicación gubernamental orientada a que la información pública sea comprensible, accesible y útil para todos los ciudadanos, reduciendo barreras de interpretación y promoviendo la inclusión.
- **Participación ciudadana:** Derecho de las personas a intervenir activamente en las decisiones públicas.
- **PQRSD:** Mecanismo mediante el cual la ciudadanía presenta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ante la entidad, para ejercer el derecho de petición y mejorar la gestión institucional.
- **Peticiones:** Solicitudes respetuosas mediante las cuales una persona pide información, copias, consulta, intervención o la prestación de un servicio, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad por la conducta o atención de un servidor público, contratista o por la forma en que se prestó el servicio.
- **Reclamos:** Manifestaciones de inconformidad relacionadas con la prestación de un servicio, trámite o producto institucional, por fallas, demoras, errores o incumplimientos.
- **Sugerencias:** Propuestas o recomendaciones presentadas por la ciudadanía para mejorar la atención, los servicios, los trámites o los canales de interacción con la entidad.
- **Denuncias:** Comunicaciones mediante las cuales se informa a la entidad sobre posibles hechos irregulares, actos de corrupción o situaciones que puedan constituir faltas

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 5 de 9

disciplinarias o delitos, para su trámite conforme a la ruta institucional.

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD):** Instancia directiva que orienta, aprueba y hace seguimiento a la implementación de políticas del MIPG, incluida la Política de Servicio al Ciudadano, y a los planes e informes asociados.
- **Relacionamiento Estado - Ciudadano:** Hace referencia al conjunto de interacciones, mecanismos y estrategias implementadas por el estado para fortalecer la comunicación, participación, acceso a la información, y satisfacción de los ciudadanos en su vínculo con la administración pública.
- **Transparencia activa:** Obligación de publicar y difundir información pública de manera proactiva.

3.2. Marco normativo

Norma	Descripción / Alcance
Constitución Política de Colombia (1991)	Artículos 2, 13, 23, 46, 47, 74, 83, 123 y 369. Establece que las autoridades están instituidas para servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los derechos. Consagra el derecho de petición, la igualdad, la transparencia y el acceso a la información pública como fundamentos del servicio al ciudadano.
Ley 489 de 1998	Regula la organización y funcionamiento de la administración pública. Incorpora el servicio al ciudadano como principio orientador de la gestión estatal, promoviendo eficiencia, coordinación y responsabilidad en la prestación de servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula las actuaciones administrativas y la relación entre autoridades y ciudadanos.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 2623 de 2009	Establece la Política de Servicio al Ciudadano en la administración pública, definiendo principios, objetivos y lineamientos para fortalecer la relación Estado–ciudadanía bajo criterios de calidad y transparencia.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015 e incorpora el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como modelo de gestión pública.

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 6 de 9

Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015)	Establece la Política de Gobierno Digital, orientada al uso estratégico de las TIC para mejorar la prestación de servicios y la relación con la ciudadanía.
Resolución 1519 de 2021	Define los estándares y directrices para la publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, incluyendo accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
Guía DAFP – Versión 6	Orientaciones técnicas para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.
Manual de Gobierno Digital (MinTIC)	Documento técnico que orienta la implementación de la Política de Gobierno Digital en las entidades públicas.

**PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA
GENERAL**

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 7 de 9

4. Descripción del desarrollo de la política

La Gobernación de Nariño ha identificado, a través de resultados de Medición de Desempeño Institucional - MDI, las oportunidades de mejora en el proceso- política de Servicio al Ciudadano, tales como la optimización de canales de atención, el fortalecimiento de la cultura de servicio y el incremento en la capacidad de respuesta a PQRSD. En consecuencia, el presente plan de trabajo para la vigencia 2026 se orienta a asegurar la ejecución efectiva, medible y verificable de las acciones priorizadas de la política, en articulación con el Plan de Desarrollo Departamental “Nariño, Región País Para el Mundo 2024 - 2027” teniendo en cuenta también las recomendaciones y planes de mejora de la vigencia anterior.

4.1. Plan de trabajo.

El plan de trabajo de la presente política contiene varias actividades de gestión que permitirán cumplir con el objetivo general planteado anteriormente. Con el propósito de medir estas actividades se incluyen los respectivos productos y las metas que se programaron para la presente vigencia. Cada actividad tiene definida la fecha límite para su ejecución y la evidencia que soporta el cumplimiento de cada una. Así mismo, se relaciona el responsable quien liderará la articulación institucional que sea necesaria para lograr la ejecución satisfactoria de este plan de trabajo que se encuentra anexo a este documento.

El detalle del plan se encuentra anexo en el archivo de Excel compartido (3. Plan de trabajo Política de Servicio al Ciudadano V1):

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 8 de 9

5. Control de cambios.

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	20/02/2026	Creación de documento	Subsecretaría de Relacionamento Estado - Ciudadano

6. Responsable.

El responsable de este documento la secretaría General, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo.

7. Revisión, aprobación y verificación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nathalie Cruz	Nathalie Cruz	Armando Rosero García.
Secretaria General	Secretaria General	Secretario de Planeación

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
---	--