RESOLUCIÓN No. 024
(marzo 20 de 2025)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DEL NORTE DE ANTIOQUIA EDUNA – EICE, DE SANTA ROSA DE OSOS".

EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DEL NORTE DE ANTIOQUIA EDUNA - EICE DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE OSOS, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 209, 287 y 315 de la Constitución Política, Ley 136 de 1994, Decreto 2623 de 2009, Decreto 1499 de 2017, Decreto 1166 de 2016, Decreto 2641 de 2012, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Ley 2150 de 1995, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011 y,

CONSIDERANDO:

A. Que Colombia es un Estado Social de Derecho cuyos fines constitucionales están asociados a servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

B. 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 de los principios de igualdad, moralidad, y economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

C. Que el Decreto 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como la 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; definiendo el sistema como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas orientadas a la generación de estrategias que incrementen la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración Pública buscando la excelencia en el servicio.

D. Que el CONPES 3649 de 2010, a través del cual se establecieron los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al ciudadano, con la finalidad de coordinar las directrices y acciones nacionales dirigidas a desarrollar la labor de satisfacción de la ciudadanía y el incremento de la confianza en los servicios prestados por la Administración Nacional.

E. Que el documento CONPES 3785 de 2013 planteo también que las entidades públicas deben tratar sus asuntos de acuerdo con estándares de excelencia, siguiendo el principio de calidad para la implementación de acciones de la política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

F. Que la Ordenanza Departamental N° 017 de 2018**,** adopta la política pública de atención a la ciudadanía para el departamento de Antioquia, con el fin de establecer un instrumento normativo a nivel departamental que vele por los derechos de los ciudadanos.

G. Que se hace necesario crear en la Empresa de Desarrollo Urbano del Norte de Antioquia EDUNA – EICE, de Santa Rosa de Osos la Política de Servicio al Ciudadano, el cual es un elemento que permite a los grupos de interés conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Organización y los Ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual

H. Que se deben establecer los lineamientos y protocolos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio al interior de la entidad, con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando los deberes y derechos de los ciudadanos.

I. Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la DIMENSIÓN 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.

Que, en mérito de lo expuesto

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO OBJETO: Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano en la Empresa de Desarrollo Urbano del Norte de Antioquia EDUNA – EICE, de Santa Rosa de Osos.

ARTÍCULO SEGUNDO AMBITO DE APLICACIÓN: La Política de Servicio al Ciudadano es vinculante a las dependencias de la Empresa de Desarrollo Urbano del Norte de Antioquia EDUNA – EICE, de Santa Rosa de Osos

ARTÍCULO TERCERO CONCEPTO: La Política de Servicio al Ciudadano es la que integra los lineamientos, actividades, recursos y herramientas, en cumplimiento de la normatividad nacional y departamental en materia de atención a la ciudadanía.

ARTÍCULO CUARTO FINALIDAD: La Política de Servicio al Ciudadano busca establecer los lineamientos generales acordes a los competentes de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano en el CONPES 3785 de 2013.

ARTÍCULO QUINTO LINEAS DE ACCIÓN: La Política de Servicio al Ciudadano está compuesto por 6 Líneas de acción, así:

5.1. Direccionamiento Estratégico: Tiene como objetivo dirigir, coordinar e implementar el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano por medio de lineamientos relacionados con la cualificación del personal en servicio, caracterización del servicio y la población, racionalización de trámites, seguimiento y control a PQRSDF, desconcentración administrativa, protocolos de atención, implementación de herramientas para medir la satisfacción ciudadana y realizar seguimiento de cada línea de acción según sus necesidades y requerimientos, la normativa vigente y políticas institucionales.

5.2. Cualificación del Talento Humano: Tiene como finalidad la implementación de esquemas de sensibilización, seguimiento y reconocimiento, que fortalezcan las competencias de los servidores públicos garantizando el compromiso de ellos con la excelencia en la atención.

5.3. Administración y fortalecimiento de los canales de atención: Garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y tecnológico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo a la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRSDF.

5.4. Gestión Eficiente de Trámites y Servicios: Planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables a través de los diferentes canales de atención; así como también planear y controlar la racionalización y

RESOLUCIÓN No. 024
(marzo 20 de 2025)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DEL NORTE DE ANTIOQUIA EDUNA – EICE, DE SANTA ROSA DE OSOS".

mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la Empresa de Desarrollo Urbano del Norte de Antioquia EDUNA – EICE.

5.5. Gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD: Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones en corresponsabilidad con las dependencias competentes disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad.
Además, comprende realizar seguimiento y control a la gestión de las PQRSDF que ingresan a la Entidad para la verificación de su estado, y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las dependencias.

5.6. Mejoramiento del ciclo del servicio: Incluye la implementación de indicadores e instrumentos para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano así como conocer la precepción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio en los canales de atención dispuesto por la entidad, con el propósito de diseñar planes para fortalecer las diferentes líneas de acción, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

ARTÍCULO SEXTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Santa Rosa de Osos Antioquia, a los 20 días del mes de marzo de 2025.

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DEL NORTE DE ANTIOQUIA

CARLOS GUILLERMO ATEHORTÚA QUICENO
Representante Legal