



“Por la cual se actualiza y organiza el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano y se dictan otras disposiciones

### EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA.

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial la conferida por el artículo 305 de la Constitución política de Colombia de 1991, ley 489 de 1997, ley 1437 de 2011 y demás normas que reglamenten la materia Y,

### CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece 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.

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición.

Que la Ley 489 de 1998, en especial sus disposiciones sobre la organización y funcionamiento de la administración pública, faculta a los organismos y entidades para conformar grupos internos de trabajo mediante acto administrativo, para el desempeño de funciones especializadas.

Que el Decreto 1083 de 2015 –Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública–, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), integrando los sistemas de gestión y orientando la administración hacia el servicio al ciudadano.

Que la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y fija los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones (arts. 13 y 14), imponiendo a las entidades públicas el deber de dar respuestas de fondo, completas y oportunas.

Que la Ley 1712 de 2014 –Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública– impone a las entidades obligaciones de divulgación activa y facilita el acceso a la información pública, lo cual se articula con la gestión del servicio al ciudadano.

Que la Resolución Min TIC 1519 de 2020 definió estándares y directrices para publicación de información, accesibilidad web (estándar AA – WCAG 2.1), seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico de PQRSD, aplicables a los sujetos obligados, fortaleciendo los canales digitales de atención.



“Por la cual se actualiza y organiza el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano y se dictan otras disposiciones  
Que la Ley 594 de 2000 –Ley General de Archivos– dispone los principios y reglas de la función archivística del Estado, obligando a la adecuada gestión documental de los registros y comunicaciones derivados de la atención al ciudadano.

Que la Ley 1581 de 2012 establece el régimen de protección de datos personales aplicable al tratamiento de la información de los ciudadanos atendidos por la entidad.

Que el Documento CONPES 3785 de 2013 adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, la cual orienta a las entidades públicas a diseñar e implementar modelos de gestión centrados en las necesidades del usuario.

Que se hace necesario actualizar la Resolución que creó el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano, a fin de ajustar su marco normativo vigente y reemplazar la identificación nominal de los integrantes por sus cargos institucionales, garantizando además su adecuada ubicación dentro del Mapa de Procesos institucional.

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Actualización, objeto y naturaleza.

Actualizar y organizar el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano, de carácter interdisciplinario, con el fin de planear, articular, ejecutar y evaluar las acciones orientadas a garantizar una atención oportuna, transparente, inclusiva y de calidad a la ciudadanía, en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Objetivos del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

1. Garantizar la respuesta de fondo, completa y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), conforme a la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.
2. Fortalecer y armonizar los canales de atención presenciales, telefónicos y digitales, incluyendo el uso de formulario electrónico de PQRSD y lineamientos de accesibilidad web (Res. Min TIC 1519 de 2020).
3. Promover la transparencia activa y el acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014), así como la publicación y actualización de contenidos de servicio al ciudadano.
4. Medir la satisfacción del usuario y gestionar planes de mejora sobre la experiencia de servicio, en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.
5. Impulsar la simplificación y racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, con enfoque de servicio.
6. Asegurar la protección de datos personales de los usuarios, conforme a la Ley 1581 de 2012.



“Por la cual se actualiza y organiza el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano y se dictan otras disposiciones

7. Garantizar la adecuada gestión documental de la atención al ciudadano en todas sus fases, observando la Ley 594 de 2000 y las Tablas de Retención Documental vigentes.

8. Orientar a los funcionarios, contratistas, colaboradores de la Gobernación del departamento de Arauca, y a la ciudadanía en general respecto a los temas relacionados con las funciones misionales de la entidad que se prestan.

#### ARTÍCULO TERCERO. Funciones del Grupo.

1. Liderar, el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano, dirigido a la garantía efectiva de sus derechos fundamentales.
2. Diseñar, implementar y actualizar el modelo de atención y servicio al ciudadano de la entidad, con enfoque de accesibilidad, inclusión, lenguaje claro y multicanalidad.
9. Administrar el sistema de PQRSD, asegurando el enrutamiento, seguimiento y cierre efectivo de los casos dentro de los términos legales.
10. Definir y monitorear indicadores de calidad, oportunidad y satisfacción del servicio, consolidar reportes periódicos para la Alta Dirección.
11. Coordinar la divulgación activa de información y contenidos del servicio al ciudadano, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Res. Min TIC 1519 de 2020.
12. Articular con los procesos de Gestión del Riesgo y Mejora Continua, Gestión del Talento Humano, Gestión Archivística y Documental, Sistemas/Transformación Digital y Comunicaciones.
13. Promover iniciativas de simplificación de trámites y racionalización de requisitos, en coordinación con los dueños de proceso.
14. Asegurar el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y normatividad concordante.
15. Velar por la conservación y transferencia documental de los registros de atención, según las Tablas de Retención Documental y la Ley 594 de 2000.
16. Aplicar y Tabular las encuestas de servicio y atención al ciudadano de acuerdo al formato establecido por el sistema de gestión de la calidad de la Gobernación de Arauca.

#### ARTÍCULO CUARTO. Funciones del Coordinador del Grupo.

17. Convocar y presidir las sesiones del Grupo; definir agenda, responsables y cronogramas;



- “Por la cual se actualiza y organiza el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano y se dictan otras disposiciones
18. Garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta a PQRSD y consolidar informes de desempeño;
  19. Dirigir la formulación e implementación de planes de mejora del servicio y de accesibilidad;
  20. Articular el Grupo con los procesos y dependencias involucradas, así como con la Alta Dirección;
  21. Velar por la observancia del MIPG y de la normatividad aplicable (Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Res. Min TIC 1519 de 2020, Ley 594 de 2000, Ley 1581 de 2012).

**ARTÍCULO QUINTO. Integración por cargos.**

El Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano estará integrado por los siguientes cargos institucionales:

- Profesional Especializado de Talento Humano;
- Secretaría General y Desarrollo Institucional;
- Técnico de Gestión Archivística y Documental;
- Profesional del Área de Sistemas;
- Técnico de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Técnico de calidad (quien lo presidirá).

PARÁGRAFO 1º. Cuando la naturaleza de los asuntos lo requiera, podrán ser invitados servidores de otras dependencias o contratistas de apoyo a la gestión.

PARÁGRAFO 2º. En lo sucesivo, cualquier modificación en la denominación de los cargos no afectará la integración del Grupo, manteniéndose el criterio funcional previsto en este artículo.

**ARTÍCULO SEXTO. Ubicación en el Mapa de Procesos.**

El subproceso de Atención y Servicio al Ciudadano se ubicará dentro del Proceso Estratégico de Gestión del Riesgo y la Mejora Continua del Mapa de Procesos institucional, y será liderado por el Líder del Proceso, Técnico 314 Grado 07.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. Sesiones, quórum y actas.**

El Grupo sesionará ordinariamente cada (3) meses y extraordinariamente cuando sea convocado por su Coordinador. Habrá quórum de liberatorio y decisorio con la mayoría simple de sus integrantes. De cada sesión se levantará acta, con el registro de compromisos, responsables y plazos.

**ARTÍCULO OCTAVO. Informes y seguimiento.**

El Coordinador presentará a la Alta Dirección un informe mensual con los principales indicadores de desempeño, avances de planes de mejora, cumplimiento de términos legales y hallazgos relevantes.



"Por la cual se actualiza y organiza el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano y se dictan otras disposiciones

**ARTÍCULO NOVENO. Naturaleza de la modificación.**

La presente actualización introduce: (i) ajustes al marco normativo aplicable; y (ii) sustitución de la identificación nominal de los integrantes por la determinación de sus cargos institucionales.




**ARTÍCULO DÉCIMO.** Régimen de transición El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano dará inicio a sus funciones de forma inmediata a la expedición del presente acto administrativo. La Secretaría General y de Desarrollo Institucional del Departamento de Arauca, contará con la responsabilidad de adelantar las gestiones administrativas, técnicas y presupuestales necesarias para garantizar la dotación y disposición de los recursos humanos, físicos, y tecnológicos que aseguren el adecuado y eficiente desempeño del Grupo. se desarrollarán las acciones de coordinación y articulación pertinentes para consolidar su funcionamiento integral y continuo.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** El presente acto administrativo rige a partir de su fecha de expedición y publicación. Y deroga la resolución Nro. 1230 de 2020

Dado en Arauca a los **26 AGO 2025**

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

  
**NASSER ANTONIO CRUZ MATUS**  
Gobernador(e) Departamento de Arauca

	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Proyecto:	MAURICIO REYES CASTILLO	Técnico 314 – Grado 07	
Reviso y Aprobó Aspectos Administrativos:	NEIDA ROCIO PARAD CACERE	Secretaria General	
Reviso y Aprobó Aspectos Administrativos:	LIBARDO TORRES BRIEVA	Coordinador Área Jurídica Departamental.	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustados a las normas y disposiciones legales y vigente. y por lo tanto, bajo nuestras responsabilidades lo presentamos para firma.			