

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO****RESOLUCIÓN NÚMERO (0333) DE 2021****(15 DE SEPTIEMBRE DE 2021)**

“Por la cual se formula y adopta la Política Institucional de Servicio Integral de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, como parte integral del Sistema Integrado de Gestión (SIG)”.

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades legales, en especial las que le confiere el numeral 2º del artículo 15 del Decreto 2521 de 2013 y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 señala que *“son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”*(...)

Que mediante la Ley 872 de 2003, crea el *“Sistema de Gestión de la Calidad”* de las entidades del Estado, como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Que el artículo 234 de la Ley 1450 de 2011, establece: *“con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformaran equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizaran y optimizaran los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio (...)”*

Que con la expedición del Decreto 2623 de 2009, se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, consistente en el *“conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”*.

Que el documento CONPES 3649 de 2010, establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Que a través del documento CONPES 3785 de 2013, se dan las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se pone en marcha el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos

Continuación de la Resolución "por la cual se formula y establece la cual se formula y adopta la Política Institucional de Servicio Integral de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, como parte integral del Sistema Integrado de Gestión (SIG)"

internos con capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos en aras de mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Que adicionalmente, la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

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 virtud de lo anterior, mediante acta No. 04 del 13 de julio de 2021, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, aprobó la Política Institucional del Servicio Integral de Atención al Ciudadano de la entidad, obrando de conformidad con las normas vigentes que regulan el Servicio al Ciudadano y con el propósito de garantizar la atención de manera integral, incluyente y eficaz en cumplimiento de su misión.

En mérito de lo expuesto, el Secretario General

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Formulación y Adopción de la Política. Formular y Adoptar la Política Institucional del Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, establecido en el anexo, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO. Objetivo de la Política. Se establece como objetivo de la política el siguiente:

La Unidad del Servicio Público de Empleo, se compromete con la ciudadanía en general y en particular con sus beneficiarios y grupos de interés a desarrollar procesos de promoción de la participación ciudadana y del servicio de manera incluyente, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y tramites de la Entidad.

ARTICULO TERCERO. Finalidad. La Política Institucional de Servicio Integral de Atención al Ciudadano, tiene como finalidad proporcionar una Atención con calidad, efectividad y eficiencia a los ciudadanos que requieren de los servicios de la Unidad del Servicio Público de Empleo de manera diferencial, fundados en el derecho a la igualdad y la no discriminación, promoviendo una sociedad más equitativa.

ARTICULO CUARTO. Ámbito de aplicación. La Política Institucional del Servicio Integral al Ciudadano, será aplicable a cada uno de los actores del servicio, es decir, el Grupo de Relacionamiento con el

Continuación de la Resolución "por la cual se formula y establece la cual se formula y adopta la Política Institucional de Servicio Integral de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, como parte integral del Sistema Integrado de Gestión (SIG)"

Ciudadano y las áreas misionales que realizarán la planeación, la apropiación de recursos y el seguimiento pertinente.

ARTICULO QUINTO. Responsable de la Política. El Comité Institucional De Gestión y Desempeño es el responsable de evaluar y dar cumplimiento a la Política Institucional de Servicio Integral de Atención al Ciudadano, de acuerdo con sus funciones.

Parágrafo. El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano será el responsable de impulsar la política, el cual podrá participar en las reuniones programadas en los Comités Institucionales de la Alta Dirección y Secretaria General.

ARTICULO SEXTO. Derogatoria. El presente acto administrativo deroga la Resolución 000419 del 1 de diciembre 2020.

ARTICULO SEPTIMO. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los quince (15) días del mes de septiembre de 2021



PABLO ANTONIO ORDOÑEZ PEÑA
Secretario General

Revisó: Diana López Pumarejo, Contratista
Elaboró: Elvia Lucia Vera

