

“Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central”

EL GERENTE DE LA RAP-E REGIÓN CENTRAL

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y estatutarias conferidas por los artículos 209, 306 y 325 de la Constitución Política, el Decreto 1083 de 2015, el Acuerdo Regional No. 007 de 2019, las Resoluciones Nos. 044 y 057 de 2023, mediante las cuales se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y demás normas concordantes,

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 eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, orientando la actuación de las entidades públicas hacia la generación de valor público y el cumplimiento de los fines del Estado.

Que los artículos 306 y 325 de la Constitución Política autorizan la conformación de Regiones Administrativas y de Planeación Especial como esquemas asociativos territoriales con autonomía administrativa y personería jurídica, facultadas para promover el desarrollo regional y la articulación territorial.

Que la Ley 87 de 1993 establece el Sistema de Control Interno, el cual promueve la mejora continua, la gestión del conocimiento institucional y el fortalecimiento del desempeño organizacional.

Que la Ley 489 de 1998 establece los principios de la función administrativa y la organización de las entidades del Estado, promoviendo la eficiencia, la coordinación, la descentralización y la simplificación de procesos administrativos.

Que la Ley 1454 de 2011 regula los esquemas asociativos territoriales y dispone que las Regiones Administrativas y de Planeación Especial podrán desarrollar sus funciones conforme a sus estatutos y actos de creación, fortaleciendo la integración regional y la coordinación interinstitucional.

Que la Ley 962 de 2005 y la Ley 2052 de 2020 establecen disposiciones para la racionalización de trámites, la simplificación de procedimientos administrativos y la modernización de la gestión pública, con el fin de mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Que el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, compila las disposiciones relacionadas con la organización administrativa, empleo público y gestión institucional, orientando la adopción de buenas prácticas en la gestión pública.

“Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central”

Que el capítulo 2 del Decreto 1083 de 2015, establece las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y, específicamente el artículo 2.2.22.2.1 del mencionado decreto, dispone que dichas políticas constituyen el marco orientador del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 constituye un referente para el fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora continua y la generación de resultados, en armonía con las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que la Política de Servicio al Ciudadano constituye una de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad de la ciudadanía y los grupos de valor a la oferta institucional de las entidades públicas.

Que la gestión del servicio al ciudadano comprende la identificación y caracterización de los grupos de valor, el fortalecimiento de los canales de atención, la medición de la percepción y satisfacción ciudadana, la accesibilidad de los servicios y la mejora continua de la experiencia de relacionamiento con la entidad.

Que la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano contribuye al fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana, la confianza institucional, la gestión orientada a resultados y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los instrumentos de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

Que, en consecuencia, se hace necesario adoptar la Política de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central como instrumento orientador para fortalecer la atención a la ciudadanía, mejorar la calidad de los servicios, promover una gestión centrada en los grupos de valor y contribuir a la generación de valor público.

Que la Política de Servicio al Ciudadano fue presentada y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión realizada el 27 de abril de 2026.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central, la cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. Designar al líder del proceso de Servicio al Ciudadano como responsable de coordinar, orientar y realizar seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, así como de definir los lineamientos y mecanismos necesarios para su desarrollo y mejora continua.

“Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial – RAP-E Región Central”

Las dependencias y líderes de proceso, en el ámbito de sus competencias, deberán implementar las acciones requeridas para garantizar una atención oportuna, accesible, incluyente y de calidad a la ciudadanía y demás grupos de valor, de conformidad con los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.

ARTÍCULO TERCERO. Disponer la socialización y apropiación de la Política en todos los niveles de la Entidad, garantizando su comprensión y aplicación efectiva.

ARTÍCULO CUARTO. Ordenar la publicación de la presente Resolución y del documento adoptado en el portal institucional, en cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad.

ARTÍCULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de Julio de 2026.



LUIS FERNANDO SANABRIA MARTÍNEZ
Gerente

Elaboró: Sandra Milena Gómez Pacheco – Profesional Especializado SIG

Revisó: Betsy Carolina Velasco Jiménez – Directora Administrativa y Financiera

Revisó y aprobó: Blanca Miryam Gomez Perdomo – Asesora Jurídica