

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo Territorial - EPSEA	Código PRC-GJ-02
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de actos administrativos	Fecha 30 04 2024

RESOLUCIÓN No. 116 (04 de septiembre de 2024)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS DEL META - ASMETA en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, las conferidas por el Artículo 84 Parágrafo Primero y artículo 86 de la Ley 2056 de 2020, del artículo 2.1.1.3.6 del Decreto \821 del 31 de diciembre de 2020 y de los artículos 47 y 48 de los estatutos de la Asociación;

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 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 la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: *"Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán 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 racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio"*.

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

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo Territorial - EPSEA	Código PRC-GJ-02
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de actos administrativos	Fecha 30 04 2024

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 se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en el CONPES 3649 de 2010 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. - Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano de La Asociación de Municipios del Meta - ASMETA, entendida como el marco general para la gestión y atención de servicio al ciudadano, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo, que forma parte integral de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. - La Dirección Administrativa y Financiera, ejercerá la dirección y coordinación de la aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano.

ARTICULO TERCERO. - ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO: Serán funciones del Comité de Gestión y Desempeño, además de las ya asignadas, las siguientes:

- Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.
- Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Asociación.
- Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía. Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política

	Asociación de Municipios del Meta ASMETA NIT. 900.056.772-3 Esquema Asociativo Territorial - EPSEA	Código PRC-GJ-02
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Versión 1.0
	Gestión de actos administrativos	Fecha 30 04 2024

de Servicio al Ciudadano, y velar por mantener estándares de calidad en los puntos de atención establecidos en La Asociación.

PARÁGRAFO: A las anteriores sesiones del Comité de Gestión y Desempeño serán invitados los responsables de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y el líder del proceso de servicio al ciudadano.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Villavicencio, a los 04 días del mes de septiembre de 2024.


LUIS ALBERTO RODRIGUEZ MEDIDA
 Director Ejecutivo
 Asociación de Municipios del Meta ASMETA

Elaboró: Johanna Ávila
 Apoyo profesional Servicio al Ciudadano

Revisó: Cristina Saavedra.
 Secretaria General

Revisó: Cristhian Camilo Serrano.
 Asesor Jurídico y de Contratación ASMETA.