Decreto 2623 de 2009

Los datos publicados tienen propósitos exclusivamente informativos. El Departamento Administrativo de la Función Pública no se hace responsable de la vigencia de la presente norma. Nos encontramos en un proceso permanente de actualización de los contenidos.

DECRETO 2623 DE 2009

(Julio 13)

"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la Ley 489 de 1998,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Que las Leyes, 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005 respectivamente, crearon los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la Administración Pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional.

Que los esfuerzos iniciados con la organización de dichos sistemas son complementarios con lo dispuesto en el acápite 6 del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 que señala como uno de sus objetivos la consolidación de una política activa de servicio al ciudadano y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración referidas entre otras a la falta de continuidad, ineficacia e ineficiencia.

Que para la consecución de dichos fines en el Plan Nacional de Desarrollo se determina la necesidad de diseñar y poner en marcha un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano encargado de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.

Ver la Ley 87 de 1993, Ver la Ley 489 de 1998, Ver la Ley 872 de 2003, Ver la Ley 962 de 2005, Ver el art. 48 literal f

DECRETA:

ARTÍCULO 1°. *Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.* Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como 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.

ARTÍCULO 2°. *Articulación con otros sistemas.* El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente.

ARTÍCULO 3°. *Definición.* El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es 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.

ARTÍCULO 4°. *Alcance.* El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

ARTÍCULO 5°. *Objetivos.* El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos:

a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.

b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

ARTÍCULO 6°. *Órganos de Dirección, Programación, Ejecución y Evaluación.* El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano será presidido por el Presidente de la República, la programación y coordinación corresponderán a la Comisión Intersectorial a que hace referencia el presente decreto, la ejecución estará a cargo de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional y la evaluación y seguimiento corresponderán al Departamento Nacional de Planeación en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública en lo de su competencia.

ARTÍCULO 7°. *Funciones.* Para el logro de los objetivos señalados, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

a) Coordinar la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, de común acuerdo con las entidades encargadas de la formulación de la misma.

b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional.

c) Definir con el Departamento Administrativo de la Función Pública el cuadro funcional del servicio al ciudadano que permita determinar el ingreso, la capacitación y la retribución de los empleados públicos que prestan estos servicios en las entidades en la Administración Pública del Orden Nacional.

d) Apoyar al Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites GRAT creado por el Decreto 4669 de 2005 en la definición de estrategias para la implementación de la política de racionalización de trámites en la Administración Pública del Orden Nacional, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

e) Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio al ciudadano en las entidades públicas.

f) Hacer recomendaciones a los modelos de gestión adoptados por el Departamento Administrativo de la Función Pública cuando a ello haya lugar, para mejorar el servicio al ciudadano.

g) Coordinar con el Ministerio de Comunicaciones la implementación en las entidades públicas de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano, de acuerdo con lo señalado en la estrategia Gobierno en Línea sobre el particular.

ARTÍCULO 8°. *Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.* Créase la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, responsable de ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 9°. *Integración.* La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano estará conformada por:

a) El Ministro de Comunicaciones o su delegado.

b) El Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

c) El Director del Departamento Administrativo de la Función Pública o su delegado.

d) El Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística o su delegado.

e) El Director de la Escuela Superior de Administración Pública –ESAP– o su delegado.

La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano podrá invitar a sus reuniones a los servidores públicos o a los representantes del sector privado, cuya presencia se considere necesaria.

PARÁGRAFO 1°. La presidencia de la Comisión Intersectorial será ejercida por el Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

PARÁGRAFO 2°. La Comisión Intersectorial tendrá una Secretaría Técnica que estará en cabeza del Departamento Nacional de Planeación, la cual prestará el apoyo requerido para el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 10°. *Funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.* La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano tendrá a su cargo la coordinación y orientación de las políticas y actividades del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, así como el aseguramiento de la complementariedad y articulación de sus esfuerzos con los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno, de Gestión de Calidad y la política de racionalización y automatización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente.

Del mismo modo, la Comisión tendrá como una de sus funciones, darse su propio reglamento.

(Ver Numeral 11 del Artículo 2.2.22.1.4 del Decreto 1499 de 2017)

ARTÍCULO 11. *Funciones de la Secretaría Técnica.* La Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

a) Apoyar administrativamente la preparación y elaboración de los estudios y proyectos que determine la Comisión Intersectorial de Servicio

al Ciudadano.

b) Elaborar las actas y hacer seguimiento a las decisiones y recomendaciones de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

c) Organizar y mantener actualizados los archivos requeridos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y relacionados con los asuntos objeto de sus funciones.

d) Divulgar entre los organismos y entidades estatales las orientaciones, políticas, directrices y demás pronunciamientos de la Comisión Intersectorial en relación con el servicio al ciudadano.

e) Las demás que correspondan a su naturaleza y las que le sean asignadas por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 12. *Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.* Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 13. *Vigencia.* El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial.*

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D. C., a los 13 días del mes de julio de 2009.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

LA MINISTRA DE COMUNICACIONES,

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN,

ESTEBAN PIEDRAHÍTA URIBE.

LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,

ELIZABETH RODRÍGUEZ TAYLOR.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA,

HÉCTOR MALDONADO GÓMEZ.

NOTA: Publicado en el Diario Oficial 47.409 de julio 13 de 2009.

Fecha y hora de creación: 2022-06-03 14:47:20