



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

**DECRETO NÚMERO** 0569-  
(13 DIC 2016)

“Por medio del cual se Adopta el Manual de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago”

EL Gobernador del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las contenidas en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011, reglamentado por el decreto 2691 de 2012, y

### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 270 determina que la Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la Gestión Pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 dispone que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgo de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias anti trámite y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que la misma Ley 1474 de 2011, dispone en el artículo 76 que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la entidad, que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, que en todas las entidades públicas se deberá contar con un espacio en su página web principal, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento. Así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presenta el servicio público, entre otras disposiciones.

Que el Decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y señaló la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, la cual se efectuará mediante el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, publicado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Que mediante la Ley 1712 de 2014, se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, defendiendo entre otros aspectos la disponibilidad de la información, la información mínima respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento de las entidades del Estado.

Que la Gobernación del Departamento Archipiélago en el año 2014, elaboró su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y en su Cuarto Componente, desarrolla los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

**DECRETA**

**ARTÍCULO PRIMERO: Adopción del Manual de Servicio al Ciudadano.** Adoptar el Manual de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, como instrumento guía, al cual deberán ceñirse los funcionarios de la administración, durante la atención a los usuarios de la institución, tanto internos como externos.

**PARAGRAFO:** El manual anexo que mediante este decreto se adopta, hace parte integral de este y fue aprobado por el grupo de calidad el 13 de mayo de 2016, codificado con el No. MA-MI-SC-01. Versión V00.

**ARTICULO SEGUNDO: Actualizaciones.** Los cambios de versión y/o actualización del Manual de Servicio al Ciudadano se realizarán de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos de la entidad.

**ARTICULO TERCERO: Vigencias y Derogatorias.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición, y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

**PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en San Andrés Isla, a los

13 DIC 2016



EL Gobernador,

**RONALD HOUSNI JALLER**

Proyectó: Lino Hooker –Archivo y Correspondencia  
Revisó: Oficina Asesora Jurídica