

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR

IDECESAR

NIT: 900.062.489-8

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2026

María Isabel Gutiérrez Leal

Gerente

IDECESAR – Valledupar, Cesar

Versión: 001 | Fecha: Mayo 2026

IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

NIT: 900.062.489-8	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2026	VERSIÓN	
		FECHA	001 Mayo 2026
		PROCESO	Servicio al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

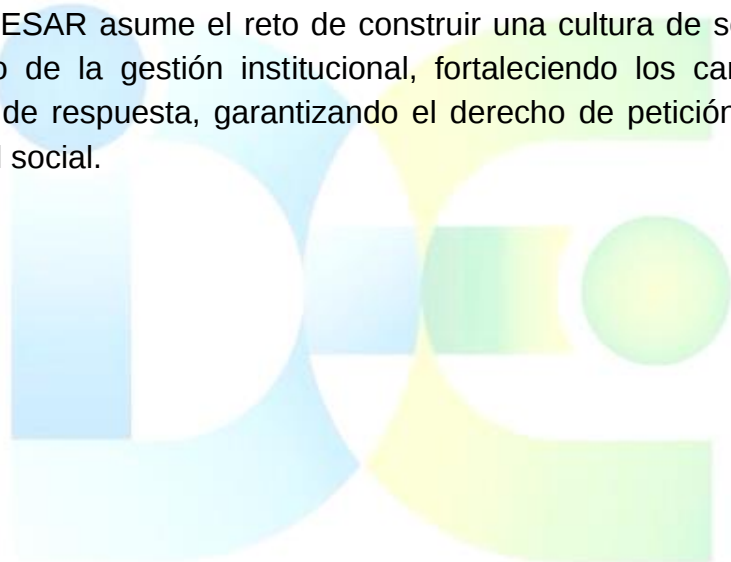
- 1. Presentación
- 2. Marco Normativo
- 3. Contexto Institucional
- 4. Política Institucional de Atención al Ciudadano
 - 4.1 Declaración de la Política
 - 4.2 Objetivo General
 - 4.3 Objetivos Específicos
 - 4.4 Principios Rectores
 - 4.5 Atributos de Calidad en la Atención
- 5. Ejes de Intervención (MIPG)
 - 5.1 Ventanilla hacia Adentro
 - 5.2 Ventanilla hacia Afuera
- 6. Canales de Atención
- 7. Gestión de PQRSD
 - 7.1 Tipos de Solicitudes y Términos de Respuesta
 - 7.2 Procedimiento de Gestión de PQRSD
 - 7.3 Derechos y Deberes de los Ciudadanos
- 8. Grupos de Valor y Caracterización
- 9. Lenguaje Claro y Trato Digno
- 10. Medición de Satisfacción y Seguimiento
 - 10.1 Indicadores de Gestión
- 11. Responsables de la Implementación
- 12. Implementación y Publicación
- 13. Documentos de Referencia
- 14. Control de Cambios y Aprobación

1. Presentación

El Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado colombiano consagrados en el artículo 2 de la Constitución Política y de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adopta la presente Política Institucional de Atención al Ciudadano como instrumento rector para orientar, estandarizar y mejorar de manera continua la relación entre la entidad y la ciudadanía, los grupos de valor y las partes interesadas.

Esta política se formula respondiendo al compromiso de la Gerencia de garantizar un servicio público eficiente, transparente, oportuno, incluyente y de calidad, en articulación con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, la Política de Transparencia y Acceso a la Información, y las demás políticas de gestión y desempeño institucional del MIPG.

Con esta política, IDECESAR asume el reto de construir una cultura de servicio que sitúe al ciudadano en el centro de la gestión institucional, fortaleciendo los canales de atención, mejorando los tiempos de respuesta, garantizando el derecho de petición y promoviendo la participación y el control social.



IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

2. Marco Normativo

La Política de Atención al Ciudadano de IDECESAR se fundamenta en las siguientes disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias:

Tipo	Número	Año	Objeto / Relevancia
Const.	Art. 2, 23, 74, 209, 270	1991	Fines esenciales del Estado; derecho de petición; acceso a la información; principios de la función administrativa; participación ciudadana.
Ley	1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA. Regula el derecho de petición, los términos de respuesta y los deberes de las entidades con los ciudadanos.
Ley	1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Obliga a publicar información institucional, portafolio de servicios y canales de atención.
Ley	1474	2011	Estatuto Anticorrupción. Artículos 73-76: obligación de implementar estrategias de atención al ciudadano dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.
Decreto	124	2016	Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081/2015. Establece los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
Decreto	1166	2016	Reglamenta la radicación, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de los ciudadanos.
Decreto	019	2012	Decreto Antitrámites. Establece la obligación de simplificar, suprimir y racionalizar trámites para garantizar la eficiencia en la atención al ciudadano.
Resolución	1760	2018	Función Pública. Directrices para el uso del lenguaje claro en la comunicación con los ciudadanos.
Lineamientos	DAFP-DNP	2020	Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (dic. 2020). Establece los dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, en el marco del MIPG.
Manual	MIPG	2021	Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. La Política de Servicio al Ciudadano se enmarca en la Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados.

3. Contexto Institucional

IDECESAR es un instituto descentralizado del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuyo objeto misional es promover el desarrollo económico, social y productivo del Departamento del Cesar mediante la prestación de servicios de asesoría, estructuración y formulación de proyectos, y la administración de recursos para iniciativas de fomento y desarrollo.

La entidad cuenta con una planta de doce (12) servidores públicos, con sede principal en la ciudad de Valledupar, Cesar, y atiende a ciudadanos, entidades públicas y privadas, organizaciones del territorio y demás grupos de interés relacionados con el desarrollo del departamento.



4. Política Institucional de Atención al Ciudadano

4.1 Declaración de la Política

IDECESAR garantiza a todos los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas una atención oportuna, respetuosa, eficiente, incluyente y de calidad, a través de sus canales habilitados, asegurando el ejercicio pleno del derecho de petición, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la resolución efectiva de las solicitudes, bajo los principios de transparencia, legalidad, buen trato e integridad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4.2 Objetivo General

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas a los servicios, trámites e información de IDECESAR, fortaleciendo los canales de atención, la gestión de PQRS y la cultura institucional de servicio, en articulación con el MIPG y las políticas de transparencia, integridad y mejora continua.

4.3 Objetivos Específicos

- Establecer, habilitar y mantener activos los canales de atención al ciudadano de IDECESAR (presencial, telefónico, virtual y buzón de sugerencias).
- Garantizar la recepción, trámite y respuesta oportuna de todas las PQRS presentadas ante la entidad, dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.
- Promover una cultura institucional de servicio, buen trato, trato digno y lenguaje claro en todos los servidores de IDECESAR.
- Implementar mecanismos de medición de la satisfacción ciudadana y retroalimentación para la mejora continua del servicio.
- Publicar y mantener actualizada en la página web de IDECESAR la información sobre canales de atención, portafolio de servicios, trámites y PQRS.
- Articular la Política de Atención al Ciudadano con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, el MIPG y las demás políticas institucionales.

4.4 Principios Rectores

- **Igualdad:** atención sin discriminación por razones de raza, género, origen, condición social, discapacidad, orientación sexual u otras.
- **Moralidad:** actuación de los servidores conforme a los valores éticos y el Código de Integridad de IDECESAR.
- **Eficacia:** resolución efectiva y oportuna de las solicitudes ciudadanas.
- **Celeridad:** agilidad en el trámite de solicitudes, evitando dilaciones injustificadas.
- **Imparcialidad:** atención objetiva sin preferencias ni sesgos.
- **Publicidad:** información accesible, completa y actualizada para todos los ciudadanos.
- **Transparencia:** actuación institucional abierta, verificable y rendición de cuentas permanente.
- **Participación:** fomento de espacios de interacción, consulta y retroalimentación ciudadana.

4.5 Atributos de Calidad en la Atención

- **Respeto:** trato cordial, digno y empático con todos los ciudadanos.

- **Oportunidad:** respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- **Claridad:** información comprensible, en lenguaje sencillo, sin tecnicismos innecesarios.
- **Coherencia:** respuestas consistentes con la normatividad y la misión institucional.
- **Efectividad:** solución real a las necesidades del ciudadano.
- **Accesibilidad:** atención incluyente para personas en condición de discapacidad, adultos mayores, población diversa y grupos vulnerables.



IDECESAR

Instituto para el Desarrollo del Cesar

5. Ejes de Intervención (MIPG)

Conforme a los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano del DAFP-DNP (diciembre 2020) y el Manual Operativo del MIPG (2021), la implementación de esta política se desarrolla en dos ejes de intervención complementarios:

5.1 Ventanilla hacia Adentro

Este eje orienta los procesos y procedimientos internos de IDECESAR para garantizar que la cultura de servicio y la capacidad de respuesta institucional sean la base de una atención de calidad. Comprende:

- Formación y sensibilización de los servidores de IDECESAR en protocolos de atención, lenguaje claro, trato digno y manejo de situaciones difíciles.
- Definición y documentación de los procedimientos internos de gestión de PQRSD, con responsables, tiempos y evidencias claros.
- Articulación con las áreas misionales y de apoyo para garantizar respuestas coherentes, oportunas y de calidad.
- Actualización permanente del portafolio de trámites y servicios de IDECESAR.
- Implementación de herramientas de registro, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.
- Inclusión de la Política de Atención al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción de los servidores.

5.2 Ventanilla hacia Afuera

Este eje orienta la relación directa de IDECESAR con la ciudadanía, los grupos de valor y las partes interesadas. Comprende:

- Habilitación, mantenimiento y difusión de los canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico, correo electrónico, página web y buzón de sugerencias).
- Publicación en la página web institucional (www.idecesar.gov.co) de: política de atención, portafolio de servicios, canales de atención, formulario de PQRSD, tiempos de respuesta y normativa aplicable.
- Diseño e implementación de encuestas de satisfacción ciudadana para medir la percepción del servicio y formular mejoras.
- Implementación de mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Racionalización y simplificación de trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad.
- Atención con enfoque diferencial e incluyente para grupos especiales: personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres, población LGBTIQ+, víctimas del conflicto y comunidades étnicas.

6. Canales de Atención

IDECESAR habilita los siguientes canales para la atención a la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas:

Canal	Descripción / Datos de Contacto	Horario	Tipo de Solicitud
Presencial	Calle 28 No. 6A-15 Barrio Santa Rosa, Valledupar, Cesar. Recepción/Ventanilla de Correspondencia.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.	PQRSD, radicación de documentos, información general.
Telefónico	Conmutador: Atención telefónica directa.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.	Información, orientación, seguimiento a PQRSD.
Correo Electrónico	contactanos@idecesar.gov.co	24 horas / 7 días	PQRSD, derechos de petición, solicitudes escritas.
Página Web	www.idecesar.gov.co (Sección: Atención al Ciudadano – PQRSD)	24 horas / 7 días	Consulta de información pública, radicación virtual de PQRSD.
Buzón de Sugerencias	Ubicado en recepción de la sede principal de IDECESAR.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.	Sugerencias, comentarios, felicitaciones.

Todos los canales serán publicados y mantenidos actualizados en la página web institucional www.idecesar.gov.co, en la sección de Atención al Ciudadano, conforme a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

7. Gestión de PQRS

IDECESAR garantiza la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de valor, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, el Decreto 1166 de 2016 y los lineamientos del MIPG.

7.1 Tipos de Solicitudes y Términos de Respuesta

Tipo de Solicitud	Definición	Término de Respuesta (Ley 1437/2011)
Petición de Información	Solicitud de acceso a información pública de la entidad.	Máximo 10 días hábiles (Art. 14 CPACA).
Derecho de Petición General	Solicitud respetuosa presentada verbal o por escrito ante la entidad.	Máximo 15 días hábiles (Art. 14 CPACA).
Queja	Manifestación de insatisfacción por la conducta o actuar de un servidor.	Máximo 15 días hábiles (Art. 14 CPACA).
Reclamo	Solicitud de corrección, revisión o contraprestación ante incumplimiento.	Máximo 15 días hábiles (Art. 14 CPACA).
Sugerencia	Propuesta del ciudadano para mejorar un servicio o proceso.	Máximo 15 días hábiles (Art. 14 CPACA).
Denuncia	Pone en conocimiento de la entidad un acto de corrupción o irregularidad.	Máximo 15 días hábiles. Si requiere investigación, puede ampliarse (Art. 14 CPACA).

7.2 Procedimiento de Gestión de PQRS

- **Recepción:** la PQRS se recibe por cualquiera de los canales habilitados y se registra en el libro de radicación o sistema de gestión de correspondencia.
- **Radicación** y acuse de recibo: se asigna número de radicado y se informa al ciudadano el canal y plazo de respuesta.
- **Clasificación:** se determina el tipo de solicitud y la dependencia competente para tramitarla.
- **Traslado interno:** si la solicitud no es de competencia de la dependencia receptora, se traslada a la dependencia correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
- **Proyecto de respuesta:** la dependencia competente elabora la respuesta de fondo dentro del término legal.
- **Revisión y firma:** la respuesta es revisada y firmada por el responsable de la dependencia o por la Gerencia, según el caso.
- **Envío al ciudadano:** la respuesta se envía por el canal solicitado por el ciudadano o por el canal de atención disponible más pertinente.
- **Archivo:** la PQRS y su respuesta se archivan conforme a las Tablas de Retención Documental de IDECESAR.
- **Seguimiento:** el responsable del proceso lleva el registro mensual de PQRS para consolidar estadísticas y reportar en el PAAC.

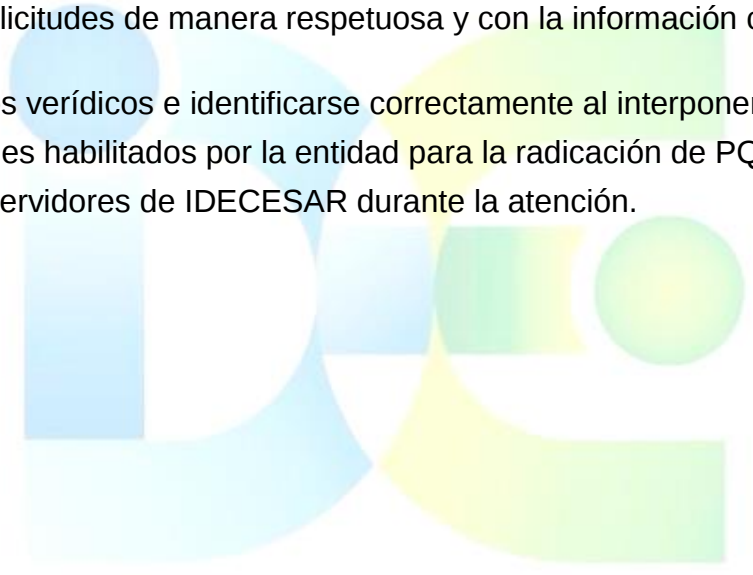
7.3 Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Derechos:

- Recibir atención respetuosa, oportuna y de calidad por parte de los servidores de IDECESAR.
- Obtener respuesta de fondo a sus solicitudes dentro de los términos establecidos en la ley.
- Acceder a la información pública de la entidad conforme a la Ley 1712 de 2014.
- Presentar PQRSO sin ningún tipo de represalia, discriminación o condicionamiento.
- Ser informado sobre el estado de su solicitud y los canales para hacer seguimiento.
- Recibir atención con enfoque diferencial si pertenece a un grupo especial o vulnerable.

Deberes:

- Presentar las solicitudes de manera respetuosa y con la información completa requerida.
- Suministrar datos verídicos e identificarse correctamente al interponer una solicitud.
- Utilizar los canales habilitados por la entidad para la radicación de PQRSO.
- Respetar a los servidores de IDECESAR durante la atención.



IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

8. Grupos de Valor y Caracterización

Con el fin de orientar una atención diferenciada y pertinente, IDECESAR identifica los siguientes grupos de valor principales:

- **Ciudadanos en general** del Departamento del Cesar que accedan a los servicios o información de la entidad.
- **Entidades públicas** del orden departamental, municipal y nacional que se relacionen con la gestión de IDECESAR.
- **Organizaciones privadas**, gremios, asociaciones y empresas vinculadas a proyectos de desarrollo en el Cesar.
- **Beneficiarios de programas** de crédito, emprendimiento y desarrollo económico (CREDIMARCHA, Libranzas, proyectos productivos).
- Veedurías ciudadanas, organismos de control, medios de comunicación y demás grupos de interés.
- **Personas en condición de vulnerabilidad**: adultos mayores, personas con discapacidad, víctimas del conflicto, comunidades étnicas, mujeres, población LGBTIQ+.

IDECESAR adelantará anualmente la caracterización de sus grupos de valor con el fin de adaptar los protocolos de atención, los canales habilitados y la oferta de información a sus necesidades reales.

9. Lenguaje Claro y Trato Digno

Todos los servidores de IDECESAR se comprometen a brindar una atención basada en el lenguaje claro, el trato digno y el respeto irrestricto por la dignidad del ciudadano, conforme a los lineamientos de la Resolución 1760 de 2018 del DAFP y los protocolos del DAFP para el servicio al ciudadano. Para ello se adoptan los siguientes lineamientos:

- Usar un lenguaje sencillo, directo y comprensible, evitando tecnicismos, abreviaturas o jergas innecesarias.
- Dirigirse al ciudadano con respeto, usando los tratamientos "señor" o "señora", sin calificar su estado de ánimo.
- Escuchar activamente, sin interrumpir, y confirmando la comprensión de la solicitud antes de responder.
- Mantener una actitud empática y amable, especialmente con ciudadanos molestos o en situación de vulnerabilidad.
- No emitir juicios ni discriminar al ciudadano por ningún motivo.
- En las respuestas escritas: usar estructura clara (saludo, desarrollo, conclusión, despedida), párrafos cortos, sin mayúsculas sostenidas y con formato accesible.
- Capacitar a todos los servidores en protocolos de atención presencial, telefónica y virtual al menos una vez al año.

10. Medición de Satisfacción y Seguimiento

IDECESAR implementará mecanismos periódicos de medición de la satisfacción ciudadana y seguimiento a la gestión del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las acciones implementadas. Los mecanismos adoptados son:

- Encuesta de satisfacción ciudadana (presencial y/o virtual): aplicada de manera semestral a los usuarios que accedieron a los servicios o canales de atención.
- Registro y análisis estadístico de PQRSD: consolidado mensual con tipología, estado y tiempo de respuesta, reportado en el PAAC.
- Buzón de sugerencias: revisado dos veces por semana y consolidado trimestralmente.
- Autoevaluación institucional en el FURAG: reporte anual del avance en la Política de Servicio al Ciudadano dentro del MIPG.
- Informes de seguimiento al PAAC: los avances de esta política se incluyen en los informes semestrales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10.1 Indicadores de Gestión

Indicador	Fórmula	Meta	Periodicidad
% de PQRSD respondidas en término	$(\text{N}^\circ \text{ PQRSD respondidas en término} / \text{N}^\circ \text{ total PQRSD recibidas}) \times 100$	100%	Trimestral
Satisfacción ciudadana con la atención	$(\text{N}^\circ \text{ ciudadanos satisfechos} / \text{N}^\circ \text{ encuestados}) \times 100$	$\geq 80\%$	Semestral
% PQRSD trasladadas oportunamente a dependencia competente	$(\text{N}^\circ \text{ PQRSD trasladadas en término} / \text{N}^\circ \text{ total PQRSD trasladadas}) \times 100$	100%	Trimestral
Servidores capacitados en atención al ciudadano	$(\text{N}^\circ \text{ servidores capacitados} / \text{N}^\circ \text{ total servidores}) \times 100$	100%	Anual
Canales de atención habilitados y actualizados	Nº canales activos y publicados en la página web de IDECESAR	5	Anual

Instituto para el Desarrollo del Cesar

11. Responsables de la Implementación

- **Gerencia de IDECESAR:** aprobación, respaldo institucional y asignación de recursos para la implementación de la política.
- **Área de Planeación:** coordinación de la formulación, seguimiento y evaluación de la política; articulación con el PAAC y el MIPG; reporte en el FURAG.
- **Área de Talento Humano:** inclusión de la política en los programas de inducción y reintroducción; coordinación de capacitaciones en atención al ciudadano.
- **Área Jurídica:** gestión de los derechos de petición y solicitudes con implicaciones legales; orientación sobre términos legales de respuesta.
- **Todos los servidores** de IDECESAR: aplicación de los protocolos de atención, trato digno, lenguaje claro y respuesta oportuna en el ejercicio de sus funciones.
- **Oficina de Control Interno:** seguimiento y evaluación de la implementación de la política; inclusión en los planes de auditoría interna.

12. Implementación y Publicación

La presente Política de Atención al Ciudadano entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia de IDECESAR mediante acto administrativo o acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Para su adecuada implementación se adelantarán las siguientes acciones:

- **Publicación en la página web** institucional (www.idecesar.gov.co) en la sección de Atención al Ciudadano / Transparencia, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 612 de 2018.
- **Socialización** con todos los servidores de planta de IDECESAR mediante reunión presencial o virtual, con acta y lista de asistencia.
- Inclusión en los programas de inducción y reintroducción de la entidad.
- Articulación con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2026.
- **Capacitación** a todos los servidores en protocolos de atención y gestión de PQRSD.
- Revisión y actualización anual de la política, conforme a los resultados de los indicadores y la evaluación institucional.

13. Documentos de Referencia

- Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano – DAFP-DNP (diciembre 2020).
- Manual Operativo del MIPG – Función Pública (marzo 2021).
- Protocolo de Servicio al Ciudadano – DAFP (versión 9, enero 2025).
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC IDECESAR 2026.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1166 de 2016 – Radicación y respuesta de PQRSD.
- Código de Integridad IDECESAR.
- Política de Transparencia y Acceso a la Información – IDECESAR.

14. Control de Cambios y Aprobación

Ver.	Fecha	Responsable	Descripción del Cambio
001	14/05/2026	Área de Planeación / Gerencia IDECESAR	Creación del documento. Primera versión de la Política Institucional de Atención al Ciudadano de IDECESAR, elaborada conforme a los lineamientos del DAFP-DNP (dic. 2020) y el MIPG.

MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ LEAL

Gerente

Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR

Valledupar, Cesar – Mayo 2026 | www.idecesar.gov.co | juridica@idecesar.gov.co

IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar