



Radicado: D 2025070003818

Fecha: 25/08/2025

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



## DECRETO

### POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 209 y 305 numeral 1 de la Constitución Política de Colombia, el artículo 119 numeral 1 de la Ley 2200 de 2022, las Leyes 962 de 2005, 1266 de 2008, 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, 1581 de 2012, 1474 de 2011, 1712 de 2014, 2195 de 2022, y

### CONSIDERANDO

1. Que, la Constitución Política en su artículo 20 establece 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 (...)*".
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que: "*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*"
3. Que, el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "*La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.*"
4. Que, el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó 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*" y dentro de los objetivos del Sistema de conformidad con el artículo 5 ibídem, están "*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 aumentarla calidad del servicio que prestan*", así como, "*Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas*".
5. Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo



"POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

- de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.
6. Que mediante la Ordenanza 17 del 15 de agosto de 2018, se adoptó la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquía, como parte del modelo integral de atención a la ciudadanía de la Gobernación de Antioquia.
  7. Que la citada Ordenanza en su artículo segundo, determina ámbito de aplicación, al establecer que va dirigida a todos los organismos y entidades de la administración pública departamental, sus servidores públicos y particulares que lleven a cabo funciones administrativas, y dispone que las reglas relativas a la política pública de atención a la ciudadanía establecidas serán marco de referencia para los 125 municipios, de los cuales hoy día dos (2) son distritos, sus entidades y organismos al momento de adoptar la política de atención a la ciudadanía a nivel municipal.
  8. Que el artículo décimo ibídem, establece que *"La coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública estará a cargo de la figura, dependencia o unidad administrativa, según el caso que determine el Gobernador del Departamento, a través de un trabajo participativo e interinstitucional que quedará especificado en el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía"*.
  9. Que para consolidar este proceso transversal, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las partes interesadas, que tienen injerencia en la prestación de los servicios de cara a la ciudadanía en la Administración Departamental, y que ofrecen y/o demandan servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Departamento; de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), y en general todo lo relacionado con la Atención ciudadana en el Departamento.
  10. Que en los artículos décimo segundo y décimo tercero de la Ordenanza 17 de 2018, respectivamente, se creó el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía como una instancia encargada de articular e implementar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía y liderar el proceso de formulación del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía y se estableció su conformación.
  11. Que mediante el Decreto Departamental 2019070003439 de 2019 se conformó el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia y se establecieron lineamientos frente a la Política departamental de Atención a la Ciudadanía.
  12. Que, mediante el Decreto Departamental 2020070002402 de 2020 se modificó el artículo 2 del decreto N° 2019070003439 de 2019 que conformó el comité departamental de atención a la ciudadanía en el Departamento de Antioquia y se establecen lineamientos para la Política de Atención a la Ciudadanía.
  13. Que, el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, dispone que: *"En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la*

*"POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"*

*implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (...)"*

14. Que, mediante el Decreto Departamental 2021070002373 de 2021 se modificó el artículo primero del Decreto N° 2020070002402 de 2020.
15. Que, mediante el Decreto Departamental 2021070004900 de 2021, se reglamentó la figura del defensor del ciudadano para las entidades públicas del Departamento de Antioquia, con el fin de velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
16. Que, mediante el Decreto Departamental N° 2022070006848 de 2022, se modificó la figura del defensor del ciudadano para las entidades públicas del Departamento de Antioquia.
17. Que, mediante el Decreto Ordenanzal 202407003913 del 5 de septiembre 2024, se determinó *"la Estructura Administrativa de la Administración departamental, se definen las funciones de sus organismos y dependencias y se dictan otras disposiciones"*.
18. Que, teniendo en cuenta la reestructuración administrativa que tuvo el Departamento de Antioquia, mediante la cual se asignaron funciones relacionadas con los temas de atención a la ciudadanía en la Dirección de Relación Estado Ciudadano, se hace necesario, que a través del presente Decreto, se establezcan y unifiquen lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, actualizando algunas definiciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y reglamentando la figura del Defensor del ciudadano.
19. Que, en consecuencia, es pertinente derogar las disposiciones contenidas en los Decretos 2019070003439 de 2019, 2020070002402 de 2020, 2021070002373 de 2021, 2021070004900 de 2021 y 2022070006848 de 2022.

En mérito de lo expuesto, el Gobernador del Departamento de Antioquia,

## DECRETA

### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1. Objeto.** A través del presente Decreto, se establecen y unifican los lineamientos en materia de atención a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación, planeación y evaluación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia.

**ARTÍCULO 2.** Las disposiciones contenidas en el presente Decreto, serán de obligatorio cumplimiento por parte del Departamento de Antioquia.

**ARTÍCULO 3.** El presente Decreto se rige por los principios establecidos en el artículo 4 de la Ordenanza 17 del 15 de agosto de 2018, *"Por medio de la cual se adopta la política pública de atención a la ciudadanía para el Departamento de Antioquia y se toman otras decisiones"*

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*

*"POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"*

como son: Buen Gobierno, Excelencia, Transparencia, Gestión Pública Efectiva, participación, vocación de servicio, trato digno y humano, corresponsabilidad, inclusión, accesibilidad y diseño universal y oportunidad.

**ARTÍCULO 4. Estrategia de lenguaje claro.** Las entidades de la administración pública departamental, los servidores públicos y los particulares que lleven a cabo funciones administrativas, deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos.

**ARTÍCULO 5. Estrategia de inclusión.** Las entidades de la administración pública departamental, deberán formular anualmente dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) acciones encaminadas a promover la inclusión de personas en situación con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras.

**ARTÍCULO 6. Fortalecimiento de capacidades de los servidores.** El personal que tiene funciones de atención a la ciudadanía, o grupos de interés, deberá conocer detalladamente la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional, sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía, deberán ser desarrolladas de manera clara y congruente.

**Parágrafo 1.** Cada Entidad del orden Departamental, deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia adoptado en el SIG, o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.

**Parágrafo 2.** Cada Entidad del orden Departamental, deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores que hacen parte de la organización.

**ARTÍCULO 7.** La Dirección de Relación Estado Ciudadano, asumirá la coordinación, implementación, y seguimiento de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia.

## CAPITULO II

### COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**ARTÍCULO 8.** El Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, es la instancia encargada de articular e implementar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia y liderar el proceso de formulación del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía, velando por su efectiva implementación, planeación y evaluación.

**ARTÍCULO 9.** El Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía estará conformado por:

1. El Director (a) de Relación Estado Ciudadano, o su delegado (a), quien lo presidirá.
2. El Subsecretario (a) Administrativo y Financiero de la Secretaria Educación o su delegado (a).

*"POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"*

3. El Director (a) Administrativo y Financiero de la Secretaría de Infraestructura Física o su delegado (a).
4. El Director (a) de Calidad y Redes de servicio de la Secretaría de Salud e Inclusión Social o su delegado (a).
5. El Director (a) de Salud Ambiental y Factores de Riesgo de la Secretaría de Salud e Inclusión Social o su delegado (a).
6. El Director (a) de Pasaportes o su delegado (a).
7. El Director de Derechos Humanos y Paz o su delegado (a).
8. El Director (a) de Comunicaciones o su delegado (a).
9. El Gerente de Catastro o su delegado (a).
10. El Gerente de Seguridad Vial o su delegado (a).
11. El Director (a) de Participación Comunitaria y Ciudadana o su delegado (a).
12. El Director (a) de Asuntos Institucionales o su delegado (a).
13. Subsecretario de Ingresos o su delegado (a).
14. Subsecretario Jurídico de la Secretaría General o su delegado (a).
15. Un representante de la sociedad civil
16. Dos representantes de los grupos de interés o particulares que tienen presencia en los Centros de Atención o que tienen injerencia en la prestación de un servicio o la realización de un trámite.

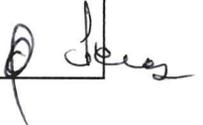
**PARÁGRAFO 1.** La Dirección de Relación Estado Ciudadano convocará a la sociedad civil organizada, para motivarlos a integrar el comité en representación de la comunidad para la formulación de estrategias que impacten en la calidad de la prestación de los servicios al ciudadano.

**PARÁGRAFO 2.** Los delegados al Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía por parte de las entidades de la administración departamental, deberán ser servidores públicos del nivel profesional o directivo.

**PARÁGRAFO 3.** El Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía podrá invitar a sus reuniones a otros organismos de la Administración Departamental, otras entidades públicas o a representantes del sector privado, quienes actuarán con voz, pero sin voto.

**ARTÍCULO 10.** Las funciones del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía serán las siguientes:

- Articular y orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación de la política pública de Atención a la Ciudadanía.
- Liderar la formulación y evaluación del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía.
- Impulsar mecanismos de articulación administrativa con las entidades del orden nacional, departamental y municipal para el diseño, implementación y seguimiento de la política pública de atención a la ciudadanía.
- Articular los esfuerzos institucionales mediante acuerdos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación y desarrollo de la política de atención a la ciudadanía.
- Establecer la figura del defensor del ciudadano o instancia para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía.
- Adoptar y modificar su reglamento interno.



*"POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"*

**PARÁGRAFO.** El Comité sesionará por lo menos una vez cada tres (3) meses y cada que las circunstancias así lo ameriten, previa convocatoria de la Secretaría Técnica.

**ARTÍCULO 11. Sesión extraordinaria.** En atención a la implementación de normativa o modificaciones relacionadas con la política pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia o cualquier otra circunstancia que lo amerite, se podrá convocar a sesiones extraordinarias.

**PARÁGRAFO.** El quórum de liberatorio del Comité, será de la mitad más uno de sus integrantes. Las decisiones se adoptarán por mayoría simple.

**ARTÍCULO 12. Secretaría Técnica** La secretaría técnica en virtud de sus funciones, será asumida por el director (a) de la Dirección de Relación Estado Ciudadano o quien haga sus veces.

**ARTÍCULO 13.** Las funciones del Secretaría Técnica serán:

- Citar a las reuniones a los miembros del comité.
- Elaborar y suscribir las actas de las sesiones del Comité.
- Compilar los documentos que establezcan políticas, planes y estrategias de la política de atención a la ciudadanía.
- Consolidar los informes presentados por el Defensor de la Ciudadanía.
- Ejercer las demás funciones asignadas por el comité en relación con el tema de servicio a la ciudadanía.

### CAPITULO III

#### DEFENSOR DEL CIUDADANO

**ARTÍCULO 14.** El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, transparencia, objetividad y oportunidad. El defensor del ciudadano será desempeñado por el Director (a) de la Dirección de Relación Estado ciudadano o quien haga sus veces, quien no podrá delegar dicha función.

**ARTÍCULO 15: Funciones.** El defensor del Ciudadano ejercerá las siguientes funciones, sin perjuicio de las que tenga definidas en el cargo que tiene en la Entidad:

- a. Velar por la protección de los derechos y deberes de los ciudadanos en la prestación del servicio efectuado por las dependencias de la entidad en la que se encuentra vinculado.
- b. Solucionar en forma objetiva los requerimientos o quejas, que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Entidad.
- c. Proponer y promover estrategias o acciones para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas de los requerimientos interpuestos a las dependencias de la Entidad a través de los diferentes canales de interacción.
- d. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.

2

"POR EL CUAL SE ESTABLECEN Y UNIFICAN LINEAMIENTOS DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

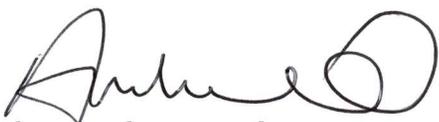
- e. Presentar al Comité de Atención a la Ciudadanía, informes trimestrales relacionados con las funciones del Defensor del Ciudadano y las recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignadas.

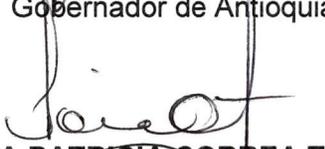
**ARTÍCULO 16. Defensor suplente.** El defensor del Ciudadano, tendrá un suplente quién lo reemplazará en sus faltas temporales, absolutas o cuando se presente alguna incompatibilidad. En estos casos, la figura del defensor suplente será ejercida por el Subsecretario (a) de Talento Humano o quien haga sus veces.

**ARTÍCULO 17. Incompatibilidades.** El Defensor del Ciudadano no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero (a) permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil. En estos eventos, las funciones del Defensor del Ciudadano serán ejercidas por el defensor suplente.

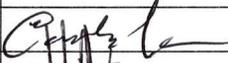
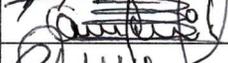
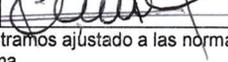
**ARTÍCULO 18.** El presente decreto rige a partir de su expedición, y deroga las disposiciones contenidas en los Decretos 2019070003439 de 2019, 2020070002402 de 2020, 2021070002373 de 2021, 2021070004900 de 2021 y 2022070006848 de 2022 y demás normas que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**ANDRÉS JULIÁN RENDÓN CARDONA**  
 Gobernador de Antioquia

  
**MARTHA PATRICIA CORREA TABORDA**  
 Secretaria General

  
**ROSA MARÍA ACEVEDO JARAMILLO**  
 Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Carlos Mario Uribe Zapata/ P.U/ Dirección de Relación Estado Ciudadano		20-08-2025
Proyectó	María Camila Yepes Cano/ P.C/ Dirección de Relación Estado Ciudadano		20-08-2025
Revisó	Claudia Patricia Mesa González /P.U/ Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos		20-08/25
Revisó	Juan Carlos Villegas Quevedo / Director/ Dirección de Relación Estado Ciudadano		20-08-2025
Revisó	Néstor Fernando Zuluaga Giraldo/ Director de Asesoría Legal y de Control/ Secretaría General		15/08/25
Aprobó	César Augusto Pérez Rodríguez/ Subsecretario Jurídico/ Secretaría General		20-08-25.

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.