

## RESOLUCIÓN NÚMERO 022

Enero 30 de 2026

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y SE DESIGNA EL RESPONSABLE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC, EN EL FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER”**

El Gerente del FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece 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.

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, la cual impone a las entidades públicas la obligación de garantizar una atención oportuna, eficaz y respetuosa a la ciudadanía.

Que la Ley 1712 de 2014, modificada por la Ley 2195 de 2022, establece el deber de las entidades públicas de garantizar el acceso a la información pública y disponer mecanismos adecuados para la recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Que la Ley 1757 de 2015 establece disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación ciudadana en la gestión pública.



Que el Decreto 1499 de 2017 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, dentro del cual se incorpora la Política de Servicio al Ciudadano, orientada a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, mediante circular vigente, impartió lineamientos para el fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano en las entidades públicas, en articulación con el MIPG y el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Que la Ley 2195 de 2022 fortaleció las medidas de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, integrando el servicio al ciudadano como eje transversal de la gestión pública.

Que mediante Resolución No. 021 del 28 de enero de 2026, FONDESER adoptó la actualización del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, vigencia 2026, dentro del cual se articulan acciones relacionadas con la atención al ciudadano, la transparencia y el acceso a la información pública.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar formalmente la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de FONDESER, así como designar el responsable del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, garantizando su articulación con el MIPG, el PTEP y el Sistema de Control Interno.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER, como instrumento orientador de la atención a la ciudadanía y componente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Adoptar el Procedimiento del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

**ARTÍCULO TERCERO.** Designar como responsable del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC a **MANUELA ECHEVERRI ARISTIZÁBAL**, identificada con cedula de ciudadanía No 1.040.183.465, con cargo de planta de Secretaria Ejecutiva, quien tendrá a su cargo la coordinación, seguimiento y mejora continua de la atención al ciudadano en la entidad.

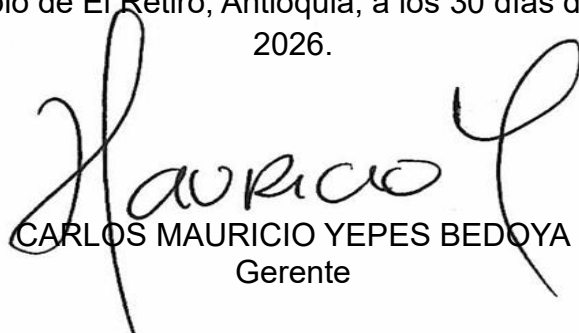
**ARTÍCULO CUARTO.** Ordenar la articulación del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema de Control Interno de FONDESER.

**ARTÍCULO QUINTO.** Disponer la publicación de la presente resolución, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y el Procedimiento SAC en la página web institucional, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**ARTÍCULO SEXTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el municipio de El Retiro, Antioquia, a los 30 días del mes de enero de 2026.

  
CARLOS MAURICIO YEPES BEDOYA  
Gerente

## ANEXO

### IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)

#### FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DEL MUNICIPIO DE EL RETIRO - FONDESER

##### 1. MARCO INSTITUCIONAL Y NATURALEZA JURÍDICA DE FONDESER

El Fondo de Desarrollo Social del Municipio de El Retiro – FONDESER es una entidad descentralizada del orden municipal, constituida como Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE), dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, que desarrolla sus funciones conforme al régimen jurídico aplicable a este tipo de entidades, en armonía con los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política.

En cumplimiento de su objeto misional, FONDESER actúa como instrumento técnico, financiero y operativo del Municipio de El Retiro, orientado al desarrollo social, económico y territorial, mediante:

- La colocación y administración de créditos sociales dirigidos a personas naturales y jurídicas del municipio, en condiciones preferenciales, con tasas de interés inferiores a las del mercado financiero tradicional, como mecanismo de inclusión financiera y fortalecimiento del desarrollo local.
- La planeación, ejecución, supervisión e interventoría de obras civiles municipales, así como la celebración y administración de contratos de obra, consultoría e interventoría, actuando como articulador técnico y contractual entre el Municipio de El Retiro y los contratistas.

En este contexto, FONDESER se constituye como un puente institucional entre la administración municipal, los contratistas y la ciudadanía, razón por la cual el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC adquiere un carácter estratégico y transversal.

##### 2. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO – FONDESER

###### 2.1 Declaración de la Política

FONDESER adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano como un instrumento de gestión pública orientado a garantizar una atención digna, oportuna, eficaz, transparente, incluyente y con enfoque diferencial, en concordancia con los

principios constitucionales, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Esta política reconoce al ciudadano como eje central de la gestión institucional y orienta todas las actuaciones de los servidores públicos y contratistas de FONDESER, asegurando el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).

## 2.2 Fundamento Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículo 209: establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Para FONDESER, este mandato se traduce en la obligación de prestar un servicio al ciudadano eficiente y transparente, acorde con su naturaleza de entidad descentralizada.
- Ley 1755 de 2015: regula el derecho fundamental de petición, definiendo términos, modalidades y obligaciones de las entidades públicas. Para FONDESER, esta ley implica la implementación de procedimientos claros para la recepción, trámite, respuesta y archivo de las PQRS, tanto en materia financiera como contractual y de obras públicas.
- Decreto 1499 de 2017: adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual integra la Política de Servicio al Ciudadano como una de las políticas de gestión y desempeño institucional. En FONDESER, el SAC se articula con la planeación institucional, el control interno y la gestión del riesgo.
- Circular Externa DAFP 2026 sobre Estrategia de Servicio al Ciudadano: establece la obligación para las entidades públicas de formular, implementar y publicar la Estrategia de Servicio al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2026, dentro de los plazos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Para FONDESER, esta circular implica la adopción formal de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, su articulación con el MIPG, el PTEP y el Sistema de Control Interno, así como su publicación y divulgación a través de los medios institucionales.
- Lineamientos y circulares del DAFP: establecen criterios técnicos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano, la medición de la satisfacción, la gestión de PQRS y la mejora continua. FONDESER adopta dichos lineamientos conforme a su capacidad operativa, naturaleza jurídica y funciones misionales.

## 2.3 Objetivo de la Política

Fortalecer la relación de confianza entre FONDESER y la ciudadanía del Municipio de El Retiro, mediante la prestación de un servicio al ciudadano claro, accesible, confiable y oportuno, que contribuya a la transparencia institucional, la prevención de riesgos y la mejora continua de la gestión pública.

## 2.4 Alcance

La presente política aplica a todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de FONDESER, así como a todos los servidores públicos, contratistas y terceros que actúen en nombre de la entidad y tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía.

## 2.5 Principios del Servicio al Ciudadano

**Oportunidad:** FONDESER garantiza la atención y respuesta a las solicitudes ciudadanas dentro de los términos legales establecidos, asegurando la gestión oportuna, priorizada y organizada de las peticiones, con el fin de prevenir afectaciones a los derechos de los ciudadanos y riesgos administrativos para la entidad.

**Transparencia:** FONDESER promueve el acceso claro, completo y oportuno a la información pública, facilitando a la ciudadanía el conocimiento de sus actuaciones, decisiones y procedimientos, en cumplimiento de los principios de publicidad, rendición de cuentas y acceso a la información.

**Eficacia:** FONDESER orienta la atención al ciudadano hacia la generación de soluciones pertinentes, coherentes y ajustadas a la normatividad vigente, garantizando que las respuestas emitidas atiendan de fondo las solicitudes y contribuyan a la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

**Trato digno:** FONDESER asegura una atención basada en el respeto, la cortesía y el enfoque humano, reconociendo al ciudadano como eje central de la gestión institucional y promoviendo relaciones fundamentadas en la empatía, la ética pública y el buen servicio.

**Accesibilidad:** FONDESER propende por la eliminación de barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y administrativas, garantizando que todos los ciudadanos puedan acceder a los canales, servicios y procedimientos de atención en condiciones de igualdad y sin discriminación.



**Lenguaje claro:** FONDESER adopta un estilo de comunicación comprensible, sencillo y directo, evitando tecnicismos innecesarios, con el propósito de facilitar la

comprensión de la información, los procedimientos y las respuestas institucionales por parte de la ciudadanía.

**Innovación y mejora continua:** FONDESER promueve la revisión permanente de sus procesos de atención al ciudadano, incorporando mejoras procedimentales, tecnológicas y organizacionales que permitan optimizar la experiencia del ciudadano y prevenir reprocesos administrativos.

**Inclusión y accesibilidad:** La atención al ciudadano se prestará garantizando condiciones de accesibilidad física, comunicativa y administrativa, con enfoque diferencial, asegurando que ninguna persona vea limitado el ejercicio de sus derechos por razones económicas, sociales, físicas o tecnológicas.

## 2.6 GLOSARIO

**Acceso a la Información Pública:** Derecho fundamental que tienen todas las personas a conocer la información en poder de las entidades públicas, conforme a la Ley 1712 de 2014.

**Atención al Ciudadano:** Conjunto de acciones, procesos y mecanismos mediante los cuales FONDESER interactúa con la ciudadanía para garantizar una atención digna, oportuna, eficaz y transparente.

**Circular DAFP:** Lineamiento expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que orienta a las entidades públicas en la implementación y fortalecimiento de políticas y sistemas de gestión, entre ellos el Sistema de Atención al Ciudadano.

**Control Interno:** Sistema integrado de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad para procurar que todas las actividades se realicen conforme a la Constitución y la ley.

**Derecho de Petición:** Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades.

**MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión):** Marco de referencia adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017 que integra la planeación, la gestión y el control de las entidades públicas, orientado a generar valor público.

**PTEP (Programa de Transparencia y Ética Pública):** Instrumento institucional establecido por la Ley 2195 de 2022 que reúne las estrategias, acciones y controles orientados a la prevención de la corrupción, la transparencia y la integridad pública.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía ante FONDESER a través de los canales de atención habilitados.

**Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de ocurrencia de hechos que afecten la integridad, transparencia y legalidad de la gestión pública, generando perjuicios a la entidad o a la ciudadanía.

**SAC (Sistema de Atención al Ciudadano):** Conjunto de políticas, procedimientos, responsables y mecanismos mediante los cuales FONDESER gestiona la atención al ciudadano y las PQRS, en articulación con el MIPG, el PTEP y el Sistema de Control Interno.

**Servicio al Ciudadano:** Política de gestión pública orientada a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, garantizando la satisfacción de sus necesidades y el respeto por sus derechos.

**Transparencia:** Principio de la función administrativa que implica la publicidad, claridad y acceso a la información sobre la gestión pública, promoviendo el control social y la confianza ciudadana.

### 3. SISTEMA PROCEDIMENTAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC

#### 3.1 Definición

El Sistema de Atención al Ciudadano – SAC es el conjunto de políticas, procedimientos, canales, responsables y mecanismos de seguimiento mediante los cuales FONDESER gestiona la interacción con la ciudadanía, garantizando la atención integral de las PQRS y el acceso a la información.

El servicio al ciudadano constituye un eje estratégico de la gestión de FONDESER, en tanto materializa la relación directa entre la entidad, la administración municipal, los contratistas y la comunidad del Municipio de El Retiro.

Una atención clara, oportuna y transparente fortalece la confianza institucional, previene riesgos jurídicos y reputacionales, y contribuye a la legitimidad de la



gestión pública, especialmente en procesos sensibles como la administración de créditos sociales y la ejecución de obras públicas.

En este sentido, el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC se concibe como una herramienta transversal que soporta la misionalidad de FONDESER y garantiza el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos.

### 3.2 Canales de Atención

- **Presencial:** instalaciones de FONDESER en el Municipio de El Retiro.
- **Electrónico:** correo electrónico institucional.
- **Telefónico:** líneas habilitadas para atención al ciudadano.

### 3.3 Gestión de PQRS

Las PQRS se reciben, registran, clasifican, asignan, analizan y responden conforme a la Ley 1755 de 2015. En el caso de solicitudes relacionadas con créditos sociales, contratos de obra, interventoría o consultoría, se garantiza la articulación con las áreas técnicas y financieras competentes.

### 3.4 Tiempos de Respuesta

Los tiempos de respuesta se ajustan estrictamente a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, atendiendo la naturaleza de cada solicitud.

### 3.5 Archivo y Seguimiento

Las PQRS constituyen insumos para el mejoramiento institucional, por lo cual son consolidadas, analizadas periódicamente y reportadas a la alta dirección y al Sistema de Control Interno.

### 3.6. Caracterización de Grupos de Valor

FONDESER identifica y caracteriza sus grupos de valor con el fin de reconocer sus necesidades, expectativas y riesgos asociados a la interacción con la entidad.

Entre los principales grupos de valor se encuentran:

- Ciudadanos beneficiarios de créditos sociales.
- Contratistas y proponentes de procesos de obra, consultoría e interventoría.
- Comunidad del Municipio de El Retiro.
- Entidades públicas de control y vigilancia.

Esta caracterización permite orientar la atención, los canales y los tiempos de respuesta, fortaleciendo el enfoque preventivo del riesgo y la calidad del servicio.

#### **4. ARTICULACIÓN CON EL PTEP 2026 – GESTIÓN DEL RIESGO**

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2026, FONDESER identifica el riesgo asociado a deficiencias en la atención al ciudadano, el cual puede materializarse en respuestas extemporáneas, incompletas o trato inadecuado.

Este riesgo se gestiona mediante controles como la formalización del procedimiento SAC, la designación de responsables, el seguimiento periódico y la intervención del Sistema de Control Interno.

#### **5. CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

El Sistema de Atención al Ciudadano se integra al Sistema de Control Interno como mecanismo preventivo de riesgos legales, reputacionales y disciplinarios, evidenciando el cumplimiento formal y material de la normativa vigente y de los lineamientos del DAFP.

FONDESER implementará mecanismos periódicos de medición de la satisfacción ciudadana, tales como encuestas, formularios electrónicos y análisis de las PQRS, cuyos resultados servirán como insumo para la toma de decisiones, la gestión del riesgo y la formulación de planes de mejora institucional.

#### **6. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026**

##### **6.1 Marco Estratégico**

En cumplimiento de la Circular Externa expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para la vigencia 2026, FONDESER adopta la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 como un instrumento de planeación, gestión y seguimiento que operacionaliza la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP



2026 y el Sistema de Control Interno, garantizando coherencia institucional, enfoque preventivo del riesgo y mejora continua del servicio.

## 6.2 Objetivo de la Estrategia

Fortalecer la atención al ciudadano de FONDESER durante la vigencia 2026, mediante la implementación de acciones orientadas a mejorar la accesibilidad, oportunidad, calidad, transparencia y satisfacción ciudadana, en concordancia con la naturaleza jurídica, funciones misionales y capacidades operativas de la entidad.

## 6.3 Alcance

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 aplica a todos los procesos de FONDESER que impliquen interacción con la ciudadanía, en especial aquellos relacionados con la gestión de créditos sociales, la contratación de obra, consultoría e interventoría, y la supervisión de obras civiles municipales.

## 6.4 Líneas de Acción

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se desarrolla a través de las siguientes líneas de acción:

- Fortalecimiento de los canales de atención presencial, telefónico y electrónico.
- Optimización del trámite y seguimiento de las PQRS, conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Implementación de acciones de lenguaje claro y trato digno al ciudadano.
- Socialización de derechos, deberes y procedimientos de atención.
- Articulación del SAC con los procesos misionales y de apoyo.

## 6.5 Responsables

La Gerencia de FONDESER lidera la adopción de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026. El responsable del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC coordina su implementación, seguimiento y reporte, con el apoyo de las áreas misionales, administrativas y del Sistema de Control Interno.

## 6.6 Seguimiento y Evaluación

El seguimiento a la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se realizará mediante indicadores de gestión asociados a tiempos de respuesta, calidad de la atención y satisfacción ciudadana, cuyos resultados serán insumo para la toma de decisiones, la gestión del riesgo y los planes de mejora institucional.

## 6.7. Estrategia de Comunicación y Difusión del SAC

FONDESER divulgará la Política de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC a través de sus canales institucionales, garantizando su conocimiento por parte de servidores públicos, contratistas y ciudadanía.

La estrategia incluirá acciones de socialización interna, inducción institucional, publicaciones en medios digitales y material informativo que facilite la comprensión de los derechos, deberes y procedimientos de atención

## 7. DISPOSICIONES FINALES

La presente política constituye un instrumento vinculante para FONDESER y se adopta con el propósito de fortalecer la legitimidad institucional, garantizar los derechos de la ciudadanía y blindar la gestión de la entidad frente a eventuales riesgos jurídicos y administrativos.

## 8. Bibliografía

- Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Diario Oficial No. 48.128.
- Congreso de la República de Colombia. (2014). 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. Diario Oficial No. 49.084.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. Diario Oficial No. 49.559.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Diario Oficial No. 49.565.
- Congreso de la República de Colombia. (2019). Ley 2013 de 2019. Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, rentas y conflictos de interés. Diario Oficial No. 51.017.

- Congreso de la República de Colombia. (2020). Ley 2016 de 2020. Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 51.480.
- Congreso de la República de Colombia. (2022). Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 51.921.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción de las entidades del Estado.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2025). Documento técnico: Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2026). Circular sobre el fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano en las entidades públicas.

  
**CARLOS MAURICIO YEPES BEDOYA**  
Gerente – Fondeser