



Pasto, 11 de febrero de 2026

CIRCULAR SREC 001- 2026

PARA: Secretarios(as), Subsecretarios(as) y Jefes(as) de Dependencia de la Gobernación de Nariño

DE: Subsecretaría de Relacionamiento Estado–Ciudadano

ASUNTO: Lineamientos administrativos para la activación, funcionamiento y seguimiento de las líneas telefónicas institucionales como canal de atención al ciudadano.

CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

En ejercicio de las facultades conferidas por el Decreto Departamental de estructura orgánica, y en concordancia con el **Plan de Desarrollo Departamental 2024–2027**, el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** —específicamente en su Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado— y la **Política de Servicio al Ciudadano**, este despacho imparte los siguientes lineamientos de obligatorio cumplimiento:

Fundamento Jurídico y Administrativo

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de eficacia, economía y celeridad. Así mismo, la **Ley 1437 de 2011 (CPACA)** y la **Ley 1755 de 2015** señalan el deber de las autoridades de mantener canales de comunicación expeditos para garantizar el derecho fundamental de petición y el acceso a la información.

El adecuado funcionamiento de los canales de atención no es una facultad discrecional, sino un elemento esencial para garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios del Estado, fortaleciendo la transparencia y la confianza en la administración pública.

Instrucciones de Carácter Vinculante

Con el propósito de optimizar la operatividad de los canales formales de orientación, se dispone que todas las dependencias de la Gobernación de Nariño deberán ejecutar de manera inmediata las siguientes acciones:

- **a) Verificación y Operatividad:** Activar y asegurar el correcto funcionamiento técnico de las líneas telefónicas institucionales asignadas a su dependencia.
- **b) Disponibilidad del Servicio:** Garantizar la atención efectiva y continua de dichas líneas durante la totalidad de la jornada laboral establecida.
- **c) Calidad de la Información:** Brindar orientación clara, coherente y actualizada, asegurando que la información suministrada sea consistente con los trámites registrados en el SUI y los servicios publicados en los canales virtuales.
- **d) Designación de Responsables:** Designar formalmente a un servidor público responsable del manejo de la línea, priorizando para ello a los enlaces de servicio al ciudadano previamente constituidos.
- **e) Reporte de Información:** Informar por escrito a la Subsecretaría de Relacionamiento Estado–Ciudadano el estado de la línea y los datos de contacto del responsable.

Plazo de Cumplimiento





Las disposiciones contenidas en la presente circular deberán ser implementadas y reportadas dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la expedición de este documento.

Seguimiento y Control

Esta Subsecretaría, en el marco de sus funciones de monitoreo, realizará jornadas de "**Cliente Incógnito**" y seguimientos periódicos aleatorios para verificar la operatividad de las líneas y la calidad de la atención. Los resultados de estas mediciones formarán parte de los indicadores de gestión de cada dependencia en el marco del MIPG.

Consecuencias del Incumplimiento

El desconocimiento de los lineamientos aquí trazados será reportado ante la Secretaría General para que se adelanten las acciones administrativas pertinentes y, de ser necesario, se dé traslado a las instancias de Control Interno Disciplinario, conforme al Código General Disciplinario.

Vigencia

La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación y es de aplicación inmediata y obligatoria para todos los niveles jerárquicos de la entidad.

Atentamente,

JUAN IGNACIO ROSERO
Subsecretario de Relacionamiento Estado–
Ciudadano

Daniela Hidalgo

Proyectó:
Daniela Hidalgo
Contratista SREC

Revisó:
Ginna Andrade
Contratista SREC