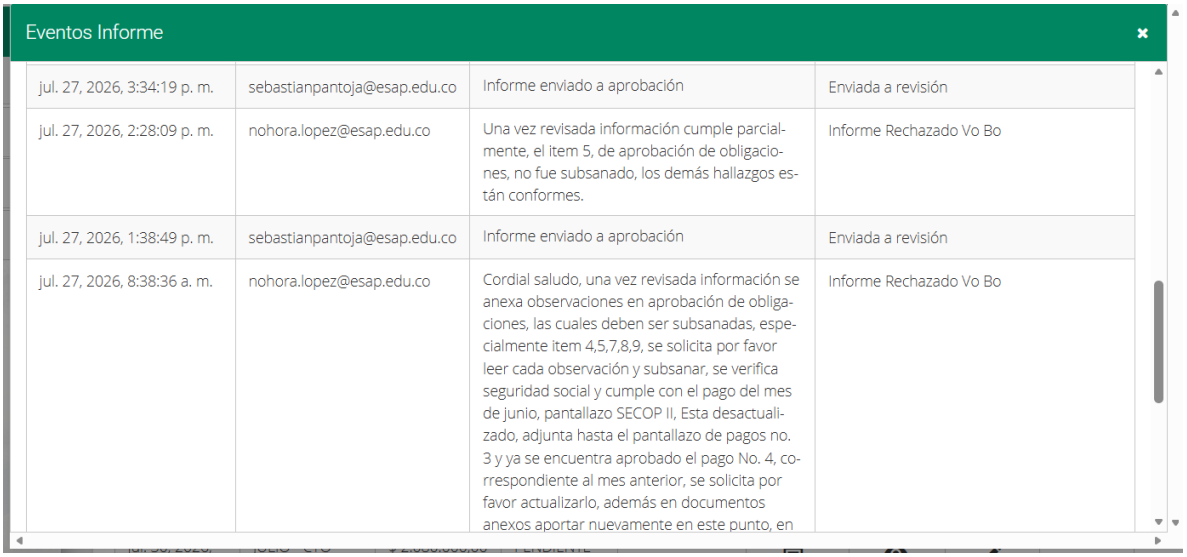


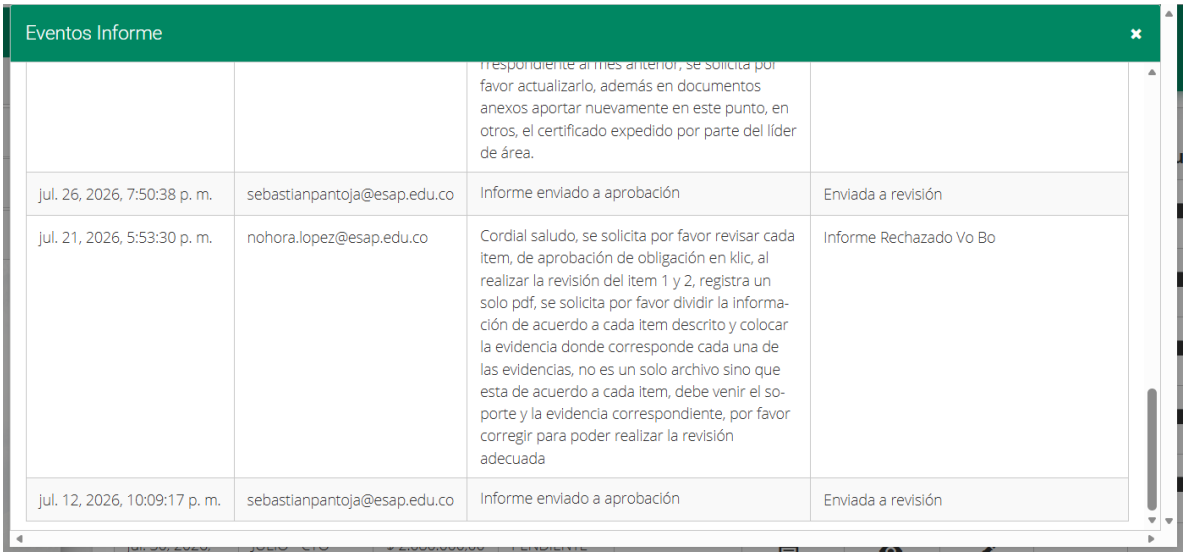
Eventos Informe

Fecha	Usuario	Descripción	Tipo Evento
jul. 28, 2026, 3:30:08 p. m.	leidy.pantojac	Aprobada Vobo	Cuenta Aprobada para Lanzamiento
jul. 28, 2026, 3:03:21 p. m.	miguel.chamorro	Cuenta Asignada a: leidy.pantojac	Asignación a Tesoreria
jul. 27, 2026, 4:47:32 p. m.	miguel.chamorro	Adjunto Obligacion : 'OBL_61237_119526.pdf' a cuenta: 61237	Adjunto 61237
jul. 27, 2026, 4:47:07 p. m.	miguel.chamorro	Registro cuenta por pagar: 143826	Cuenta Liquidada
jul. 27, 2026, 4:47:07 p. m.	miguel.chamorro	Actualizar Estado Registro Cuenta por pagar: 143826	Actualizar Estado Registro Cuenta por pagar
jul. 27, 2026, 4:35:02 p. m.	miguel.chamorro	Estampilla UDENAR, Quinto pago parcial contrato NAR-070-2026	Liquidación
jul. 27, 2026, 4:33:17 p. m.	miguel.chamorro	Cuenta Asignada a: miguel.chamorro	Asignación Cuenta
jul. 27, 2026, 4:30:02 p. m.	nohora.lopez@esap.edu.co	Una vez revisada información cumple con el item de aprobación de obligaciones, y docu-	Aprobado Supervisor Informe



Eventos Informe

jul. 27, 2026, 3:34:19 p. m.	sebastianpantoja@esap.edu.co	Informe enviado a aprobación	Enviada a revisión
jul. 27, 2026, 2:28:09 p. m.	nohora.lopez@esap.edu.co	Una vez revisada información cumple parcialmente, el item 5, de aprobación de obligaciones, no fue subsanado, los demás hallazgos están conformes.	Informe Rechazado Vo Bo
jul. 27, 2026, 1:38:49 p. m.	sebastianpantoja@esap.edu.co	Informe enviado a aprobación	Enviada a revisión
jul. 27, 2026, 8:38:36 a. m.	nohora.lopez@esap.edu.co	Cordial saludo, una vez revisada información se anexa observaciones en aprobación de obligaciones, las cuales deben ser subsanadas, especialmente item 4,5,7,8,9, se solicita por favor leer cada observación y subsanar, se verifica seguridad social y cumple con el pago del mes de junio, pantallazo SECOP II, Esta desactualizado, adjunta hasta el pantallazo de pagos no. 3 y ya se encuentra aprobado el pago No. 4, correspondiente al mes anterior, se solicita por favor actualizarlo, además en documentos anexos aportar nuevamente en este punto, en	Informe Rechazado Vo Bo


Eventos Informe
favor actualizarlo, además en documentos anexos aportar nuevamente en este punto, en otros, el certificado expedido por parte del líder de área.
jul. 26, 2026, 7:50:38 p. m.
sebastianpantoja@esap.edu.co
Informe enviado a aprobación
Enviada a revisión
jul. 21, 2026, 5:53:30 p. m.
nohora.lopez@esap.edu.co
Cordial saludo, se solicita por favor revisar cada item, de aprobación de obligación en klic, al realizar la revisión del item 1 y 2, registra un solo pdf, se solicita por favor dividir la información de acuerdo a cada item descrito y colocar la evidencia donde corresponde cada una de las evidencias, no es un solo archivo sino que esta de acuerdo a cada item, debe venir el soporte y la evidencia correspondiente, por favor corregir para poder realizar la revisión adecuada
Informe Rechazado Vo Bo
jul. 12, 2026, 10:09:17 p. m.
sebastianpantoja@esap.edu.co
Informe enviado a aprobación
Enviada a revisión

	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: BS-FO-055 VERSIÓN: 2 FECHA: 15-11-2024

DATOS DEL CONTRATO					
CONTRATISTA:	SEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LOPEZ			C.C. No:	1085316710
DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO			No CONTRATO:	NAR-070-2026
FECHA DE INICIO DEL CTO:	30/01/2026			FECHA DE TERMINACIÓN DEL CTO:	30/12/2026
No CDP:	8526	No RP:	9626	TIPO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	PRESTACION DE SERVICIOS

Número de Planilla PILA	Fecha de Pago de planilla PILA
4654197403	2026-05-28

OBJETO:
Prestar servicios profesionales para llevar a cabo eventos de capacitación en las temáticas relacionadas con Mecanismos de participación ciudadana, en el marco de la oferta formativa de la Dirección de Capacitación, con el fin de fortalecer los conocimientos, competencias, habilidades y desempeño de los servidores públicos y de la ciudadanía en general.

PERIODO DE REPORTE					
MES PAGO:	JUNIO	PAGOS TOTALES DEL CONTRATO:	5	NÚMERO DE PAGO Y/O CUENTA DE COBRO:	5

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial:	$ 13.000.000,00
Valor Adición:	$ 0,00
Valor Reducción:	$ 0,00
Valor Total:	$ 13.000.000,00
Valor a pagar:	$ 2.080.000,00

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR	
OBLIGACIONES CONTRACTUALES	ACTIVIDADES
1. Desarrollar 100 horas de capacitación acordes con las temáticas de "Mecanismos de participación ciudadana". Los eventos pueden ser en modalidad presencial, sincrónica, virtual o mixta, acorde a la programación y priorización de la Dirección Territorial de la ESAP, asegurando la implementación de las herramientas virtuales y de comunicación necesarias para la correcta realización de los eventos.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio
2. Realizar los eventos de capacitación programados en territorio.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio
3. Entregar cuando se requiera al coordinador de cada evento, con mínimo diez (10) días de antelación a cada una de las actividades acordadas, la presentación de la propuesta metodológica del programa de capacitación a desarrollar acorde a los documentos establecidos en sistema integrado de gestión de la calidad de la Esap.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio
4. Entregar a la Dirección de Capacitación, dentro de los tres (3) días calendario, una vez terminada cada jornada de Capacitación, los registros de asistencia debidamente diligenciados, la encuesta de satisfacción a los ciudadanos capacitados, las valoraciones y demás documentos establecidos en sistema integrado de gestión de la calidad de la Esap.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio. SE ANEXA EVIDENCIA Y VIATICOS DEL 11 DE JUNIO
5. Garantizar el acceso al material de lectura y videográfico, así como la jurisprudencia, doctrina y bibliografía, de apoyo a los ejes temáticos desarrollados. Dicho material debe tener una validación pedagógica.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio

6. Brindar orientación académica a los participantes durante las sesiones programadas, apoyando el desarrollo de las actividades previstas y facilitando la comprensión de los contenidos impartidos, conforme a la metodología definida para el evento.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio
7. Elaborar y presentar los informes que le sean requeridos y que tengan relación con el objeto contractual, además de presentar un informe final sobre el acompañamiento a los participantes que evidencie el proceso de fortalecimiento de capacidades impartido, los resultados, experiencias y buenas prácticas para el mejoramiento de procesos futuros, así como recomendaciones y oportunidades de mejora de la Dirección de capacitación respecto al tema desarrollado.	SE ANEXA INFORME GENERAL DE RESULTADOS Y VIATICOS. Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio
8. Utilizar herramientas innovadoras en la planeación y desarrollo de los eventos de capacitación, las cuales puedan ser socializadas con los demás expertos, en el marco de la construcción de buenas prácticas de capacitación.	SE ADJUNTA REGISTRO FOTOGRAFICO DONDE SE EVIDENCIA QUE LOS PARTICIPANTES REALIZAN UNA RETROAIMENTACIÓN CARTULINA QUE CONTIENE EL EJERCICIO PRACTICO DE INDICADOR DE CONOCIMIENTO DE LA JORNADA.
9. Asistir a las jornadas de inducción, capacitación y demás actividades programadas por la Dirección Territorial, así como a las reuniones, mesas de trabajo y demás espacios de discusión y retroalimentación de los procesos desarrollados, en los que se le requiera.	SE REALIZA UNA REUNIÓN PARA LA GRABACIÓN DE UN VIDEO INSTITUCIONAL DEL AREA DE CAPACITACIONES
10. Cumplir con las demás actividades y obligaciones que le sean asignadas, las cuales deberán tener relación directa con el objeto del presente contrato.	Se lleva a cabo dos seminarios impartidos en los municipios de San Pedro de Cartago y Yacuanquer (Este último no cuenta con viáticos), estos seminarios se realizan en la temática SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a los funcionarios de las respectivas alcaldías. Dos eventos parametrizados en el cronograma de junio

RECIBIDO A SATISFACCIÓN
En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas. Igualmente certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforme a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 723 de 2013 y demás normas que regulen la materia), y cumplió con los aportes a salud y pensión y/o parafiscalidad aplicable.

OBSERVACIONES
Una vez revisada información cumple con el item de aprobación de obligaciones, y documentos anexos, se valida pago de seguridad social junio y cumple con lo establecido, SECOP II, aprobado mes anterior y certificado expedido por el lider de área a satisfacción de actividades mes de junio de 2026

AUTORIZACIÓN DE PAGO		
SUPERVISOR:	NOHORA ANDREA LÓPEZ FONTECHA	52899896

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

HACE CONSTAR

Que el docente capacitador **SEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZ**, identificado con cédula de ciudadania 1.085.316.710, cumplió a cabalidad con las actividades, compromisos y obligaciones asignadas durante el mes de **JUNIO** de 2026, de conformidad con la programación académica y las actividades desarrolladas en el marco de los procesos de capacitación.

Así mismo, se certifica que las actividades ejecutadas fueron desarrolladas oportunamente y con el cumplimiento de los lineamientos establecidos, contando con los respectivos soportes y evidencias.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado para los fines que estime pertinentes.

Se firma en Pasto, a los 24 días del mes de junio de 2026.



_____

David Ernesto Villarreal Villacis
LÍDER DE CAPACITACIÓN

Evento N.	Realización del evento	FECHA	LUGAR	ENLACE	CELULAR	CÓDIGO SIRECEC	CAPACITADOR	TEMA	POBLACIÓN ATENDIDA	TIPO DE CAPACITACIÓN	DURACIÓN	HORA DE INCIO	HORA DE FINALIZACIÓN
1	pendiente contacto sirecec	martes, junio 02, 2026	Auditorio del terminal de transportes municipio de Ipiales	ADRIANA YULIETH ARCOS GUARIN_ Subdirectora de Inclusión Social	315 393 2930	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12605	Maria Fernanda Solis Ramirez	SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	FUNCIONARIOS TERMINAL DE TRANSPORTE	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
2	pendiente contacto sirecec	martes, junio 02, 2026	Casa de la Cultura Municipio de Cumbal	LIBER ALEXI ALPALA VALENZUELA	3136880025	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12620	Jose Eduardo Lucero Castro	CONTRACION ESTATAL Y SECOP 2	FUNCIONARIOS ALCALDIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
4	pendiente contacto sirecec	sábado, junio 06, 2026	Sibundoy – Putumayo	JUAN BAUTISTA AGREDA CHINDOY preguntar cARLOS - Gobernador Resguardo del Pueblo Indígena Kamëntsá Biyá	320 7415706	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12622	Myrian Ximena Jacome Vallejo	Gobierno Propio en Comunidades Indígenas	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
3	pendiente contacto sirecec	miércoles, junio 10, 2026	CASA DE LA CULTURA IMUES	Novar Yecid Pantoja Bernal- Secretario de Gobierno	3105030055	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12630	Jose Eduardo Lucero Castro	CONTRATACION ESTATAL Y SECOP 2	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
4	pendiente contacto sirecec	jueves, junio 11, 2026	Auditorio Alcaldia San Pedro de Cartago	ALEXANDRA SALAZAR ARCINIEGAS	3104971330	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12635	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	Atención al ciudadano	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
5	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 12, 2026	Auditorio Antigua ESE Ricaurte	Alejandra Rosas	317 6580578	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12636	Marla Alejandra Chamorro Rodriguez	Atencion al ciudadano	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
6	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 12, 2026	TEATRO MUNICIPAL ALCALDIA CONTADERO	CONTADERO-ESPERANZA Chamorro _ Secretaria de Gobierno	3165285836	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12633	Ivonne Katerine Rosero Bustamante	Gestión documental	FUNCIONARIOS ALCALDIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
7	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 12, 2026	Pasto Auditorio Calle 14 # 24-42 ESAP	Daniel Fernando Rivera Ibarra Sub Director de Cultura – Productor Artístico	3007509646	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12644	Delia Alejandra Pérez López	DDHH	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
8	pendiente contacto sirecec	jueves, junio 18, 2026	AUDITORIO CEHANI Calle 18 # 45-49, TOROBAJO - PASTO	WILFREDO CONTROL INTERNO	3206424193	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12645	Daniela Betancourt Basante	MIPG	CIUDADANIA	SEMINARIO	8 HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
9	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 19, 2026	Centro Vida - Union Nariño	ISABEL CRISTINA ERAZO ALCALDIA Y SINDY DUEÑAS_ EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO (SERVICIOS PUBLICOS)JOSE	3153170595_3113651528	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12653	Daniela Betancourt Basante	MIPG	FUNCIONARIOS	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
10	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 19, 2026	Alcaldia - Yacuanquer	CARLOS JAVIER MENESES URBINA- Secretario de Gobierno y General	323 368 5959	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12669	Sebastian Mauricio Pantoja Lopez	Servicio y atención a la ciudadanía	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
11	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 19, 2026	Alcaldía de Mallama-Piedrancha	EDISON DARIO PALACIO	3153071463	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12674	Marla Alejandra Chamorro Rodriguez	Servicio y atención a la ciudadanía	FUNCIONARIOS	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
15	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 19, 2026	Pasto Auditorio Calle 14 # 24-42 ESAP	Ana Estefania Ruiz Morales	317 4830474	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12548	Yudy Estela Zambrano Meza	Administracion Publica Incluciva	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
12	pendiente contacto sirecec	sábado, junio 20, 2026	ALDEA DE MARIA CONTADERO	Estefania Chamorro Aldea De Maria	310 5439930	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12676	Myrian Ximena Jacome Vallejo	Gobierno Propio en Comunidades Indígenas	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
13	pendiente contacto sirecec	miércoles, junio 24, 2026	CASA DE CULTURA CUMBAL	MARCIA LORENA NARVEZ- Coordinadora Oficina de la Mujer y Género (Alcaldía)	3104107483	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12677	Yudy Estela Zambrano Meza	Empoderamiento femenino: proyectos que transforman	CIUDADANIA	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm
14	pendiente contacto sirecec	viernes, junio 26, 2026	Pasto Auditorio Calle 14 # 24-42 ESAP	GOBERNACION DE NARIÑO (DIANA)Subsecretaria de talento humano	3132838377	https://sirecec4.esap.edu.co/inscripcion/12671	Vanessa Alejandra Pupiales Dorado	CONTRACION ESTATAL Y SECOP 2	FUNCIONARIOS	SEMINARIO	8HORAS	8:00 a. m.	6:00pm

Escuela Superior de Administración Pública	FORMATO PLANEADOR DE EVENTOS PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION -DC	CÓDIGO: PE-FO-072 VERSIÓN: 2 FECHA: 26/03/2026

Proceso: Proyección y Extensión

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024

Datos del evento de capacitación			
Sede ESAP	**Nariño-Alto Putumayo**	**Lugar**	**SAN PEDRO DE CARTAGO-NARIÑO**
Nombre del evento	**SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**		
Modalidad	**Presencial in situ (en el sitio)**	**Escuela (si aplica)**	**Democrática y Política (Yo Elijo Saber)**
Fecha(s) del evento	11/06/2026	**Código SIRECEC**	S4CA012635
Descripción del evento	En el marco del fortalecimiento institucional y la mejora continua de la gestión pública, el municipio de San Pedro de Cartago Nariño enfrenta el reto de consolidar una administración cercana, eficiente y orientada al servicio de la comunidad. La atención al ciudadano constituye un pilar fundamental en la construcción de confianza entre la administración y la sociedad, siendo además un componente esencial del buen gobiemo, la transparencia y la participación ciudadana.	**Entidad atiada (si aplica)**	Alcaldia de San Pedro de Cartago

Contenido temático			
	Nombre de la unidad	**Objetivo específico de la unidad**	**Tema(s) de la unidad**
Contenido temático	El servicio al ciudadano en la gestión pública	Reconocer la importancia del servicio al ciudadano como eje central de la función pública y su impacto en la legitimidad institucional.	Concepto y fundamentos del servicio público. Principios constitucionales de la función pública. El ciudadano como razón de ser del Estado. Ética, vocación de servicio y responsabilidad social.
	Comunicación efectiva y atención de calidad	Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y empatía para mejorar la interacción con los ciudadanos.	La comunicación como herramienta de servicio. Escucha activa, empatía y lenguaje positivo. Manejo de quejas y reclamos. Técnicas de atención presencial, telefónica y virtual.
	Cultura organizacional y trabajo en equipo	Fomentar una cultura de servicio dentro de la organización y fortalecer el trabajo colaborativo para la atención integral al ciudadano.	Cultura organizacional orientada al servicio. Trabajo en equipo y liderazgo en el servicio público. Actitud proactiva y gestión del cambio.
	Mejora continua y buenas prácticas en la atención al ciudadano	Identificar estrategias para la mejora continua del servicio al ciudadano, promoviendo la innovación y la participación ciudadana.	Ciclo de mejora continua (PHVA) aplicado al servicio. Indicadores de satisfacción y calidad en la atención. Ejemplos y buenas prácticas en municipios y entidades públicas. Innovación y transformación digital en la atención al ciudadano.

Ruta pedagógica	
Resultados de aprendizaje	*Al finalizar el seminario, los participantes estarán en capacidad de:* *Comprender el marco jurídico y ético que sustenta los Derechos Humanos y su relación con la función pública y policial.* *Reconocer la importancia del enfoque diferencial, la igualdad de género y el respeto por la diversidad en la atención ciudadana.* *Aplicar estrategias efectivas de comunicación y mediación para la resolución pacífica de conflictos.* *Promover en su entorno laboral y comunitario una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y la convivencia.*
Metodología	*El seminario se desarrollará mediante una metodología teórico-práctica, combinando exposiciones magistrales con actividades participativas, análisis de casos y ejercicios de simulación. Las sesiones teóricas permitirán a los participantes comprender los fundamentos jurídicos y éticos de los Derechos Humanos, mientras que las actividades prácticas estarán orientadas al desarrollo de habilidades en mediación, comunicación y resolución de conflictos.* *Se utilizarán recursos audiovisuales, guías de trabajo y dinámicas grupales que faciliten el aprendizaje significativo y la apropiación de conceptos desde la experiencia cotidiana del servicio policial. La metodología buscará generar reflexión crítica, intercambio de saberes y compromiso personal con la transformación positiva de las prácticas institucionales.*

Sesión 1	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula** *Describa brevemente las dinámicas o acciones que se realizarán durante la sesión para fomentar la comprensión y participación de los asistentes (p. ej. preguntas orientadoras, análisis de casos, ejercicios prácticos o discusiones guiadas).*	**Recursos educativos** *Describa los recursos que se utilizarán para apoyar el desarrollo de la capacitación (p. ej. presentaciones, videos, documentos de apoyo, herramientas digitales u otros materiales que faciliten la comprensión y participación de los asistentes).*	**Evidencia del aprendizaje** *Describa brevemente las evidencias que permitirán verificar el desarrollo del aprendizaje durante la sesión (p. ej. participación en actividades, respuestas a preguntas, ejercicios prácticos, conclusiones de discusión, registros en chat o encuestas).*
Inicio (Activación y exploración)	*30 minutos*	Presentación ¿Cómo consideramos que es el servicio institucional en nuestro municipio ?	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	DIALOGO COMPARTIDO, DEBATE ANALITICO CON ENFASIS EN EL SERVICIO INSTITUCIONAL
Desarrollo (Explicación y aplicación)	*1 hora*	Conceptos y fundamentos del servicio público.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	*1 hora*	Principios constitucionales de la función pública.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Sesión 2	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula**	**Recursos educativos**	**Evidencias del saber**
Inicio (Activación y exploración)	*1 hora*	La comunicación como herramienta de servicio.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	ANALISIS TEORICO SOBRE LOS LINEAMIENTOS CONCEPTUALES DE LA CAOMUNICACIÓN. DEBATE DE MEJORA CONTINUA
Desarrollo (Explicación y aplicación)	1 hora	Cultura organizacional orientada al servicio.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	1 hora	Ciclo de mejora continua (PHVA) aplicado al servicio.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	*1 y 30 minutos*	*Taller practico y argumentos de conclusión. Aprendí y me comprometo a?*	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	RETROALIMENTACIÓN, COMPARACIÓN Y CIERRE TEORICO CONCEPTUAL
Observaciones generales				

CREADORES RESPONSABLES			
	Nombre completo	**Firma**	**Fecha de elaboración/revisión**
Facilitador(a)/mediador(a)			
Pedagoga/o	*SESEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZ*		*10/06/2026*
Gestora/gestor			
Sede ESAP	*Nariño-Alto Putumayo*		

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 1 (11-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 2 (11-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 3 (11-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 4 (11-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA:20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión		2026 / 06 / 11	
Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024	Hora Inicio: 8:00 am	Hora Finalización: 6:00 pm	
Nombre del evento: Seminario Servicio y atención al ciudadano		Código del evento: 24CA012635	
Lugar, Ciudad y/o Departamento: San Pedro de Cartago	Nombre capacitador: Sebastian Pantoja Lopez		
MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial	CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario ☒ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál	MÓDULO (Para el caso de Diplomados):	Número total asistentes al evento: 44

No	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Leonela	Cerón Riguentes	1089076872	leonelaceron88@gmail.com	3218330482	
2	Santiago Alberto	Muñoz Bravo	1061817240	santiagomb@unicauca.edu.co	— o —	
3	Mauricio Santacruz.	Santacruz C.	1004716176	MauricioFernandoSantacruz@gmail.com	— o —	
4	Luisa Tuquerres B.	Benavides	1089076097	benavidesss224@gmail.com		
5	Anyela Natalia	Ordoñez Pabon	1007808580	pabonanyela2@gmail.com		
6	Yaribel Cardinal G	Gutierrez Goyez	1004715828	gutierrezgomez2024@gmail.com	o-o-o	
7	Alba Lucia Criollo	Criollo Ortiz	27119308	alucia888@yahoo.es		
8	Ines Popayan Bravo	Popayan Bravo	27297804	inespopayan696@gmail.com		
9	Hugo Javier Ojeda	Ojeda Burbano	5210497	hojedaburbano6@gmail.com		
10	Jeconia Nuñez Ruiz	Nuñez Ruiz	1.066.523.476	Yoseca1994@gmail.com		
11	CARLOS ARBEY G.	CORDOBA GOMEZ	5217912	caliche1511@gmail.com	3176472816	
12	Mario Popayan	Popayan Erazo	5216841	Popayanerazo5173@hotmail.com	3141096557	
13	Ruby Milena	Ceron Muñoz	1089078011	rubyceron52@gmail.com		
14	Andrea Camila	Muñoz Muñoz	1.004.716.133	andreacami250600@gmail.com	3173251800	
15	Daniela E. Martinez	Martinez Erazo	1084550203	daelizam345@gmail.com		
16	[illegible]	[illegible]	1.061.077[illegible]	[illegible]	[illegible]	
17	Leidy Chavez	Chavez Urbano	1084824[illegible]	leidycha0423@gmail.com	3124146[illegible]	
18	Bayron Belasco	Belasco	1070972[illegible]	Bayronadm-2015@hotmail.com	3163412249	
19	Fabio Valdecabra	Valdez	1018423[illegible]	albeiro_89@gmail.es	3133327[illegible]	

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Alexandra Sabogal Arciniegas	Firma:	ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA: 20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión		2026 / 08 / 14	
Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024	Hora Inicio: 8:00 am	Hora Finalización: 6:00 pm	
Nombre del evento: Seminario Servicio y atención al cuidadno		Código del evento: SAFA02635	
Lugar, Ciudad y/o Departamento: San Pedro de Cartago	Nombre capacitador: Sebastian Ortiz Lopez		
MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial	CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario ☒ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál	MÓDULO (Para el caso de Diplomados):	Número total asistentes al evento: 44 / Número de Página: 2 de 3

NO	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Alexandra	Cordoba Cifuentes	1004716170	cordobacifuentesalexandra@gmail.com	3137382646	AlexandraCC
2	Dayana Yuriany Vi	Vibano Acosta	1089077726	yurianvibano730@gmail.com	3225744240	
3	Estefanía Zambrano	Zambrano	1004674816	itefa.081090@gmail.com	3[illegible]322	
4	Juan Carlos Betancur G.	Betancur Gómez	1089076120	jcbeta86@yahoo.es	3127376207	
5	John Jairo Burbano	Acosta	1089076365	Caba.115@hotmail.com	3118538562	
6	Carlos Burbano		1089077157	Vivi.5000@gmail.com	32151d023	
7	Edison Fernando	Diaz Narvaez	1089076995	fernandodn89@gmail.com	3253570704	
8	Jose Alfredo	Noguera Gutierrez	12815603	joangu735@hotmail.com	3255742780	
9	Orlando Martinez Rosero	Martinez Rosero	15.814.114	Orlandomar188@gmail.com	3103523593	
10	Edgar Alirio	Erazo B.	5277715	hermeledgare@g.mail.com	3148706909	
11	Daniela Yanited	nogera Chicaiza	1089077599	nogeradaniela2gmail.com	3206937912	
12	Camila Morán B.	Morán Bolaños	1004546650	morancamila732@6mail.com	3147479284	
13	Maria Gutierrez	Gutierrez B	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
14	Luis Eduardo	Noguera B.	5277846	luiseduardonoguera1975@gmail.com	3172098793	
15	Oswaldo Ahumada	Ahumada Rosero	1004472611	Oswal0454@gmail.com	3183650862	
16	Evelyn Daniela	Arcos Rivera	1089486924	earcosrivera@gmail.com	3104971330	
17	Leidy Alejandra	Salazar Arantegui	1085262240	alexandra87116hotmail.com	3137642089	
18	Yolima España	López	1081594437	yolimaespanalopez@gmail.com	3774220200	Yolima E.
19	Slather Suares Ramos		1081076546	Slatherramos36@gmail.com	3232420610	

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Alexandra Salazar Arantegui	Firma:	ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA:20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión — 2024 | 06 | 11

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024 — Hora Inicio: 8:00 am — Hora Finalización: 6:00 pm

Nombre del evento: Seminario en Salud y atención al ciudadano — Código del evento: S4CAU12635

Lugar, Ciudad y/o Departamento: San Pedro de Cartago — Nombre capacitador: Sebastian Pulgarin

MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial — CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario ☒ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál: — MÓDULO (Para el caso de Diplomados): — Número total asistentes al evento: 47 — Número de Página: 3 de 3

NO	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Ivon Liliana	Lopez Gutierrez	37.080.253	liliana lopez330@yahoo.es	3136509680	
2	Luis Alexander	Ortega Gomez	12845238	Sistemasesecartago6gmail.com	3146705271	
3	Anyi Lucia	Bolaños Obando	1004758978	anyiobando2002@gmail.com.	3174928777	Anyi Bolaños.
4	Didier Javier Leodan	Rivera España	1089078117	didierrivera323@gmail.com	3166906638	
5	Edinson Adrian	Narvaez Toro	1089078383	edinsonnarvaez1998@gmail.com	3148809444	
6	Leidi Hayerly	Duran Guzman	1081078052	leidimd@gmail.com	3185314650	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Alexander Sabogal Arteaga — Firma: — ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

Bienvenidos
Y bienvenidas



Presentación
Sebastián Mauricio Pantoja López

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP



¿Qué es la ESAP y qué hacemos en la **Dirección de Capacitación?**

La **ESAP** tiene como objeto la formación, investigación y extensión académica en el campo de la administración pública y el gobierno, en el contexto de la educación superior universitaria, la gestión del conocimiento y al apoyo técnico a las distintas instancias del Estado

Así mismo, la Dirección de Capacitación, siendo una de sus dependencias se encarga de: generar, transformar y movilizar el conocimiento para empoderar a los servidores públicos y ciudadanía en diversos temas del saber administrativo.

Te invitamos a conocer más información en nuestro portal ingresando aquí

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Vigilada MinEducación

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Requisitos para **la certificación**

Las condiciones particulares para certificarse en este evento: ej: 80% de participación y asistencia, realizar las actividades de aprendizaje, etc.





Objetivo general

Así mismo, la Dirección de Capacitación, siendo una de sus dependencias se encarga de: generar, transformar y movilizar el conocimiento para empoderar a los servidores públicos y ciudadanía en diversos temas del saber administrativo.

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Contenidos:



- **Tema 1 – El servicio al ciudadano en la gestión pública**
- **Tema 2 – Comunicación efectiva y atención de calidad**
- **Tema 3 – Cultura organizacional y trabajo en equipo**
- **Tema 4 – Taller práctico de aplicación**

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Vigilada MinEducación



Referencias Bibliográficas **requeridas**

Constitución Política de Colombia (1991).

Ley 489 de 1998 – Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)

Decreto 2623 de 2009 – Política de Servicio al Ciudadano

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Cronograma



HORA	ACTIVIDAD
8:00 am	Bienvenida y llamado de asistencia
8:15 am	Presentación ¿Cómo consideramos que es el servicio institucional en nuestro municipio ?
8:30 am	Conceptos y fundamentos del servicio público.
9:00 am	Principios constitucionales de la función pública.
10:00 am	Receso
10:30 am	La comunicación como herramienta de servicio.
11:00 am	Taller práctico de aplicación
12:00 m	Argumentos de conclusión. Aprendí y me comprometo a?

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Introducción al tema

Tiempo	Momento	Objetivo	Metodología	Distribución	Materiales
8:00 am	Bienvenida y llamado de asistencia	Conocer población asistente y lograr un acercamiento	Bienvenida y llamado a lista.	Individual	Lista de asistencia
8:15 am	¿Cómo consideramos que es el servicio institucional en nuestro municipio ?	Conocer población asistente y lograr un acercamiento	Presentación individual	Individual	Lista de asistencia, micrófono.
8:30 am	Conceptos y fundamentos del servicio público.	Presentación ¿Saberes básicos y conceptuales, de los conceptos y fundamentos en servicio y atención al ciudadano?	Explicación magistral	Individual	Micrófono, presentaciones
10:00 am	Receso	Receso	Receso	Grupal	Refrigerio
10:30	Principios constitucionales de la función pública.	Explicar los principios rectores que se implementan institucionalmente en el servicio y atención al ciudadano	Explicación magistral	Individual	Micrófono, presentaciones
12:00 m	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Grupal	Almuerzo
2:00 pm	La comunicación como herramienta de servicio.	Explicar los tipos de comunicación y sus diferentes muestreos ideológicos	Simulación guiada, explicación didáctica	Grupal	Marcadores, hojas block.
4:00	Receso	Receso	Receso	Grupal	Refrigerio
4:30	Taller práctico de aplicación	Taller Práctico – Aplicación de lo aprendido en un contexto institucional	Explicación magistral	Individual	Micrófono, presentaciones
6:00 pm	Cierre; compromisos	Argumentos de conclusión. Aprendí y me comprometo a?	Debate	Grupal	Micrófono.

“¿Qué significa para ustedes servir al ciudadano?”

“Cuando servimos con respeto y amabilidad, estamos construyendo confianza, y la confianza es la moneda más valiosa de una institución pública.”

El servicio al ciudadano en la gestión pública

“Servir al ciudadano no es un favor, es la razón de ser del Estado.”



Objetivo de aprendizaje

Reconocer la importancia del servicio al ciudadano como eje central de la función pública y su impacto en la legitimidad institucional.

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Conceptos clave

Servicio público es toda actividad organizada y desarrollada por el Estado o por particulares bajo su control, orientada a satisfacer las necesidades colectivas de la comunidad.
Es decir, es la forma en que el Estado materializa su compromiso con el bienestar y el desarrollo social.

Atención al ciudadano es el conjunto de acciones, procesos y comportamientos que desarrolla una entidad pública para orientar, informar, tramitar y resolver las necesidades, peticiones o reclamos de las personas que acuden a ella.



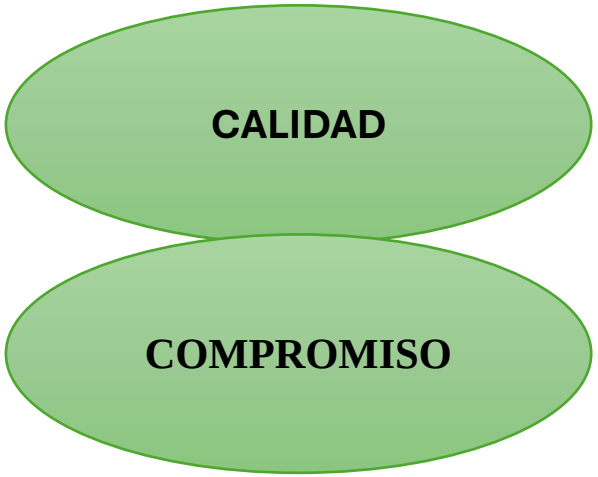
Ciudadano es el sujeto de derechos y deberes dentro del Estado. Es quien, en ejercicio de su ciudadanía, puede exigir servicios, participar en decisiones públicas y aportar al desarrollo social.

EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Reconocer la importancia del servicio al ciudadano como eje central de la función pública y su impacto en la legitimidad institucional.

El servicio al ciudadano es el corazón de la gestión pública. A diferencia de la empresa privada, que busca rentabilidad, el Estado existe para **servir al interés general**.

Cada funcionario, sin importar su cargo, representa la cara visible del Estado ante la sociedad. De su trato, su actitud y su compromiso depende gran parte de la **confianza y legitimidad** institucional.



EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

CONCEPTO Y FUNDAMENTOS DEL SERVICIO PÚBLICO

El **servicio público** se entiende como toda actividad organizada por el Estado, o bajo su control, destinada a **satisfacer necesidades colectivas**.

Ley 489 de 1998, artículo 3: “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.”

VISIÓN CIUDADANA

IGUALDAD CIUDADANA

EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

¿Qué impacto tiene una buena o mala atención en la imagen del Estado?

VISIÓN CIUDADANA

IGUALDAD CIUDADANA

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El **artículo 209 de la Constitución Política** establece que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los siguientes **principios**:

Igualdad: Todos los ciudadanos deben ser tratados con el mismo respeto y sin discriminación.
Moralidad: Las decisiones deben guiarse por valores éticos y transparencia.
Eficacia: Lograr los resultados esperados con calidad y oportunidad.
Economía: Usar los recursos públicos de forma racional y responsable.
Celeridad: Resolver con prontitud los asuntos ciudadanos.
Imparcialidad: No actuar con favoritismos ni intereses personales.
Publicidad: Las actuaciones deben ser públicas y accesibles a la ciudadanía

Ley 1437 de 2011 (CPACA), artículo 3.

Marco ético y operativo

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Ejemplo:

Si una persona llega tarde a una oficina y aun así el funcionario la atiende con respeto, aplica el principio de **igualdad**.

Si un servidor evita pedir documentos innecesarios, aplica **celeridad y economía**.

Si explica con claridad el porqué de una decisión, cumple con el principio de **publicidad**

Ley 1437 de 2011 (CPACA), artículo 3.

Marco ético y operativo

´´La confianza ciudadana no se gana con discursos, sino con la aplicación coherente de estos principios en cada contacto entre el Estado y el ciudadano´´.

EL CIUDADANO COMO RAZÓN DE SER DEL ESTADO

El ciudadano es el **sujeto y fin último de la acción estatal**. No es un usuario ocasional ni un cliente, sino **el soberano** al que se debe la administración pública.

Constitución Política, artículos 1 y 2.
Decreto 2623 de 2009 (Política de Servicio al Ciudadano)

“El ciudadano no interrumpe nuestro trabajo, es el motivo por el cual existe.”

ÉTICA, VOCACIÓN DE SERVICIO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La **ética pública** es el conjunto de valores, principios y comportamientos que orientan la acción de los servidores hacia el **bien común**.

Incluye la **vocación de servicio**, entendida como la disposición genuina a servir con empatía, respeto y compromiso social.

- La ética no se limita a evitar la corrupción; también implica **hacer el bien cuando nadie nos observa.**
- Un servidor ético cumple horarios, respeta al ciudadano, no acepta dádivas y promueve soluciones en lugar de excusas.
- La **vocación de servicio** se traduce en empatía, responsabilidad y sentido de propósito.

“Servir bien es la forma más alta de ejercer el poder.”

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD

CONCEPTOS

Escucha activa: atender con interés, sin interrumpir, prestando atención tanto a las palabras como a las emociones.

Empatía: ponerse en el lugar del otro, comprender su necesidad y responder con sensibilidad.

Lenguaje positivo: usar expresiones que generen confianza, esperanza y respeto, en lugar de negativas o defensivas

Ley 489 de 1998, Art. 34: “El servidor público deberá atender al ciudadano con trato digno y respetuoso.”

Código de Integridad (DAFP, 2017) – valor de **respeto**

“El tono con el que hablamos es tan importante como las palabras que elegimos.”

ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y LENGUAJE POSITIVO

La atención al ciudadano no se limita a cumplir procedimientos o normas; se trata, ante todo, de **comunicar con humanidad, respeto y claridad.**

COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SERVICIO

La **comunicación efectiva** es la capacidad de **transmitir un mensaje claro, respetuoso y comprensible** para el ciudadano.

Implica tres dimensiones:

- **Lenguaje verbal:** lo que se dice.
- **Lenguaje no verbal:** gestos, postura, contacto visual.
- **Lenguaje actitudinal:** disposición, tono emocional y empatía.

“La comunicación es el puente que une a las instituciones con la ciudadanía”

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El **manejo de quejas y reclamos** es el proceso mediante el cual el ciudadano expresa su inconformidad y la entidad tiene la obligación de **escuchar, registrar, atender y responder con respeto y prontitud.**

Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
Ley 1437 de 2011 (CPACA) – Términos y procedimientos de respuesta

Los reclamos deben ser respondidos **dentro de los 15 días hábiles siguientes** a su recepción, salvo excepciones establecidas por la ley.

“Una queja bien atendida es una oportunidad para mejorar.”

TÉCNICAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL

Atención presencial:

•Mantener **contacto visual** y sonrisa genuina.
•**Saludar con cortesía** y disposición.
•Cuidar el **lenguaje corporal** (postura, gestos, tono).
•Escuchar con atención y orientar con claridad.

Atención virtual:

•Redacción clara, respetuosa y con buena ortografía.
•Uso del correo institucional.
•Responder dentro de los plazos establecidos.
•Evitar abreviaturas o emoticones en la comunicación formal.

Atención telefónica:

•Contestar en los primeros tres tonos.
•Usar un **tono de voz amable y pausado.**
•Identificar la entidad y ofrecer ayuda (“Buenos días, Alcaldía de..., ¿en qué puedo servirle?”).
•Evitar interrumpir, tomar nota y confirmar la información antes de finalizar la llamada.

“Cada palabra, cada gesto y cada mensaje reflejan la calidad del servicio público.”

CULTURA ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

"El ciudadano no ve áreas ni cargos: ve una sola entidad que debe funcionar como un todo."

CULTURA ORGANIZACIONAL ORIENTADA AL SERVICIO

Es el conjunto de **valores, actitudes, normas y prácticas** que determinan cómo una entidad actúa frente al ciudadano y cómo sus funcionarios se relacionan entre sí y con su misión institucional.



Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – *Política de Servicio al Ciudadano*.

Decreto 1499 de 2017, que fortalece el MIPG y establece la gestión del talento humano y del servicio como componentes claves de la gestión pública

TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN EL SERVICIO PÚBLICO

El **trabajo en equipo** es la cooperación coordinada entre servidores públicos para alcanzar objetivos comunes relacionados con el cumplimiento de la misión institucional y la satisfacción del ciudadano.

El **liderazgo en el servicio público** implica guiar, motivar y facilitar la labor de otros para que todos sirvan mejor.

¿Para qué sirve?

Evita demoras y reprocesos.

Aumenta la eficiencia y la coherencia en la atención.

Fortalece la confianza entre compañeros y hacia la entidad.

Mejora la experiencia integral del ciudadano.

El trabajo en equipo en la administración pública es fundamental porque **ningún trámite o servicio se cumple de manera aislada.**.

Un liderazgo efectivo no se basa en jerarquía, sino en **inspirar, coordinar y generar confianza.**

ACTITUD PROACTIVA Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Ser **proactivo** significa **anticiparse a los problemas**, proponer soluciones y adaptarse con disposición positiva a los cambios organizacionales.

La **gestión del cambio** implica aceptar que las transformaciones son necesarias para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana.

“El cambio no se teme: se lidera con actitud y compromiso.”

¿Por qué es importante?

Permite innovar en la atención al ciudadano.

Mejora la eficiencia y el clima laboral.

Promueve servidores comprometidos y resilientes.

Aporta sostenibilidad a la cultura de servicio.

MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la gestión pública moderna, la **calidad del servicio** se concibe como un ciclo continuo: planear, actuar, evaluar, aprender y volver a mejorar.

La mejora continua se convierte en una **cultura organizacional**, más que en una técnica, que impulsa la excelencia, la innovación y la confianza ciudadana.

CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA) APLICADO AL SERVICIO

El **ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)** es una herramienta de gestión que permite revisar, evaluar y mejorar los procesos de atención al ciudadano de manera sistemática y permanente.

Sustento normativo: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – *Decreto 1499 de 2017.*

“Servir mejor cada día es la esencia de un Estado en evolución.”

MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA) APLICADO AL SERVICIO

El ciclo PHVA es la base de toda estrategia de calidad. Aplicado al servicio al ciudadano, permite identificar necesidades, ejecutar acciones, medir resultados y realizar ajustes para mejorar continuamente.

Fases del ciclo:

1. **Planear:** Identificar problemas o áreas de oportunidad. Diseñar estrategias o proyectos de mejora (por ejemplo, reducir tiempos de atención o mejorar el lenguaje en correos institucionales).
2. **Hacer:** Implementar las acciones planificadas (capacitar, rediseñar formularios, mejorar señalización, etc.).
3. **Verificar:** Medir resultados mediante indicadores o encuestas.
4. **Actuar:** Ajustar, corregir o estandarizar las mejoras que demostraron ser efectivas.

MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA) APLICADO AL SERVICIO

Ejemplo:

Una entidad decide medir la satisfacción ciudadana.

1. Planea una encuesta digital.
2. La aplica durante un mes.
3. Verifica los resultados: detecta demoras en la atención telefónica.
4. Actúa implementando un sistema de turnos y capacitación.

Resultado: mejora la percepción ciudadana.

“El servicio al ciudadano siempre puede ser mejor que ayer.”

INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD

Los **indicadores de satisfacción y calidad** son medidas que permiten evaluar cómo perciben los ciudadanos la atención recibida y qué tan eficientes son los procesos institucionales.

Ejemplos de indicadores:

- Nivel de satisfacción ciudadana (porcentaje de usuarios satisfechos).
- Tiempos promedio de respuesta a peticiones o trámites.
- Número de quejas resueltas dentro del plazo legal.
- Nivel de cumplimiento en compromisos de atención.
- Evaluaciones de cortesía, empatía y claridad en la atención.

El seguimiento a estos indicadores permite identificar tendencias, reconocer logros y priorizar mejoras.

“Lo que no se mide, no se mejora.”

BUENAS PRÁCTICAS

Las **buenas prácticas** son experiencias exitosas que mejoran la calidad del servicio al ciudadano y que pueden ser replicadas por otras entidades.

Se basan en creatividad, efectividad, sostenibilidad y orientación al usuario.

Ejemplos de buenas prácticas:

- **Ventanillas únicas de atención:** espacios donde se concentran múltiples servicios, reduciendo desplazamientos y trámites.
- **Programas "Ciudadano Primero":** iniciativas que promueven atención prioritaria y cultura de servicio en todos los niveles de la entidad.
- **Plataformas virtuales de trámites en línea:** que facilitan la autogestión y reducen filas y tiempos.
- **Escuelas de servidores públicos:** donde se capacita al personal en comunicación, ética y atención humanizada.

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La **innovación y la transformación digital** consisten en el uso estratégico de la tecnología para simplificar trámites, mejorar la comunicación y facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Ley 2052 de 2020 – Simplificación de trámites.
Política de Gobierno Digital (MinTIC)

Ejemplos de innovación pública:

- Formularios electrónicos más intuitivos.
- Chatbots de atención ciudadana.
- Plataformas de seguimiento en línea.
- Aplicaciones móviles para reportar problemas o solicitar servicios.
- Integración de bases de datos entre entidades para evitar que el ciudadano repita trámites.



“¿Cómo quiero que el ciudadano recuerde mi servicio?”

“El ciudadano recordará poco lo que hicimos, pero nunca olvidará cómo lo hicimos sentir.”

Taller práctico – Aplicación y compromiso institucional

“Servir con excelencia no es un deber impuesto, es una oportunidad para transformar la vida de los ciudadanos.”

Cierre y conclusión

“Las mejores ideas para mejorar el servicio nacen de quienes lo prestan cada día.”

Aprendí que.....

Me comprometo a.....

Adicional a esta formación debes saber ...

Que contamos con temáticas agrupadas que conocerás en la plataforma SIRECEC o nuestro Catálogo de Eventos y desde allí podrás navegar por toda la oferta de capacitación para completar tus conocimientos...

Algunos de los eventos Complementarios que te puedo recomendar hoy son:

CATÁLOGO

Temáticas de actualización para la administración pública

VER MÁS

SIRECEC

Sistema de inscripción para seminarios, cursos, diplomados entre otros eventos

VER MÁS

¡Gracias por su participación!



Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Escuela Superior de Administración Pública	**FORMATO** **PLANEADOR DE EVENTOS** **PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION -DC**	**CÓDIGO: PE-FO-072** **VERSIÓN: 2** **FECHA: 26/03/2026**

Proceso: Proyección y Extensión

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024

Datos del evento de capacitación			
Sede ESAP	**Nariño-Alto Putumayo**	**Lugar**	**YACUANQUER-NARIÑO**
Nombre del evento	**SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**		
Modalidad	**Presencial in situ (en el sitio)**	**Escuela (si aplica)**	**Democrática y Política (Yo Elijo Saber)**
Fecha(s) del evento	19/06/2026	**Código SIRECEC**	S4CA012669
Descripción del evento	En el marco del fortalecimiento institucional y la mejora continua de la gestión pública, el municipio de Yacuanquer Nariño enfrenta el reto de consolidar una administración cercana, eficiente y orientada al servicio de la comunidad. La atención al ciudadano constituye un pilar fundamental en la construcción de confianza entre la administración y la sociedad, siendo además un componente esencial del buen gobierno, la transparencia y la participación ciudadana.	**Entidad aliada (si aplica)**	Alcaldía de Yacuanquer

Contenido temático			
Contenido temático	**Nombre de la unidad**	**Objetivo específico de la unidad**	**Tema(s) de la unidad**
	El servicio al ciudadano en la gestión pública	Reconocer la importancia del servicio al ciudadano como eje central de la función pública y su impacto en la legitimidad institucional.	Concepto y fundamentos del servicio público. Principios constitucionales de la función pública. El ciudadano como razón de ser del Estado. Ética, vocación de servicio y responsabilidad social.
	Comunicación efectiva y atención de calidad	Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y empatía para mejorar la interacción con los ciudadanos.	La comunicación como herramienta de servicio. Escucha activa, empatía y lenguaje positivo. Manejo de quejas y reclamos. Técnicas de atención presencial, telefónica y virtual.
	Cultura organizacional y trabajo en equipo	Fomentar una cultura de servicio dentro de la organización y fortalecer el trabajo colaborativo para la atención integral al ciudadano.	Cultura organizacional orientada al servicio. Trabajo en equipo y liderazgo en el servicio público. Actitud proactiva y gestión del cambio.
	Mejora continua y buenas prácticas en la atención al ciudadano	Identificar estrategias para la mejora continua del servicio al ciudadano, promoviendo la innovación y la participación ciudadana.	Ciclo de mejora continua (PHVA) aplicado al servicio. Indicadores de satisfacción y calidad en la atención. Ejemplos y buenas prácticas en municipios y entidades públicas. Innovación y transformación digital en la atención al ciudadano.

Ruta pedagógica	
Resultados de aprendizaje	*Al finalizar el seminario, los participantes estarán en capacidad de:* *Comprender el marco jurídico y ético que sustenta los Derechos Humanos y su relación con la función pública y policial.* *Reconocer la importancia del enfoque diferencial, la igualdad de género y el respeto por la diversidad en la atención ciudadana.* *Aplicar estrategias efectivas de comunicación y mediación para la resolución pacífica de conflictos.* *Promover en su entorno laboral y comunitario una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y la convivencia.*
Metodología	*El seminario se desarrollará mediante una metodología teórico-práctica, combinando exposiciones magistrales con actividades participativas, análisis de casos y ejercicios de simulación. Las sesiones teóricas permitirán a los participantes comprender los fundamentos jurídicos y éticos de los Derechos Humanos, mientras que las actividades prácticas estarán orientadas al desarrollo de habilidades en mediación, comunicación y resolución de conflictos.* *Se utilizarán recursos audiovisuales, guías de trabajo y dinámicas grupales que faciliten el aprendizaje significativo y la apropiación de conceptos desde la experiencia cotidiana del servicio policial. La metodología buscará generar reflexión crítica, intercambio de saberes y compromiso personal con la transformación positiva de las prácticas institucionales.*

Sesión 1	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula** *Describa brevemente las dinámicas o acciones que se realizarán durante la sesión para fomentar la comprensión y participación de los asistentes (p. ej. preguntas orientadoras, análisis de casos, ejercicios prácticos o discusiones guiadas).*	**Recursos educativos** *Describa los recursos que se utilizarán para apoyar el desarrollo de la capacitación (p. ej. presentaciones, videos, documentos de apoyo, herramientas digitales u otros materiales que faciliten la comprensión y participación de los asistentes).*	**Evidencia del aprendizaje** *Describa brevemente las evidencias que permitirán verificar el desarrollo del aprendizaje durante la sesión (p. ej. participación en actividades, respuestas a preguntas, ejercicios prácticos, conclusiones de discusión, registros en chat o encuestas).*
Inicio (Activación y exploración)	*30 minutos*	Presentación ¿Cómo consideramos que es el servicio institucional en nuestro municipio ?	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	DIALOGO COMPARTIDO, DEBATE ANALITICO CON ENFASIS EN EL SERVICIO INSTITUCIONAL
Desarrollo (Explicación y aplicación)	*1 hora*	Conceptos y fundamentos del servicio público.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	*1 hora*	Principios constitucionales de la función pública.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Sesión 2	**Tiempo (duración)**	**Actividades en aula**	**Recursos educativos**	**Evidencias del saber**
Inicio (Activación y exploración)	*1 hora*	La comunicación como herramienta de servicio.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	ANALISIS TEORICO SOBRE LOS LINEAMIENTOS CONCEPTUALES DE LA CAOMUNICACIÓN. DEBATE DE MEJORA CONTINUA
Desarrollo (Explicación y aplicación)	1 hora	Cultura organizacional orientada al servicio.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	1 hora	Ciclo de mejora continua (PHVA) aplicado al servicio.	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	
Cierre (Retroalimentación saberes adquiridos)	*1 y 30 minutos*	*Taller practico y argumentos de conclusión. Aprendí y me comprometo a?*	*PC.Videoproyector o TV. Y sonido*	RETROALIMENTACIÓN, COMPARACIÓN Y CIERRE TEORICO CONCEPTUAL
Observaciones generales				

CREADORES RESPONSABLES			
	Nombre completo	**Firma**	**Fecha de elaboración/revisión**
Facilitador(a)/mediador(a)			
Pedagoga/o	*SESEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZ*		*10/06/2026*
Gestora/gestor			
Sede ESAP	*Nariño-Alto Putumayo*		

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 1 (19-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 2 (19-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 3 (19-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

Escuela Superior de Administración Pública

TERRITORIAL NARIÑO ALTO PUTUMAYO

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Figura 4 (19-6-2026)
Seminario
Tema: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Capacitador: Sebastian Mauricio Pantoja López

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA: 20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión	2026	06	19
Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024	Hora Inicio: 8:00 am	Hora Finalización: 6:00 pm	
Nombre del evento: Seminario de Servicio y atención al ciudadano	Código del evento: S4CA012669		
Lugar, Ciudad y/o Departamento: Yacuanquer – Nariño.	Nombre capacitador: Sebastian Pantoja Lopez		
MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial	CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario ☒ Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál	MÓDULO (Para el caso de Diplomados):	Número total asistentes al evento: 26

No	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	MARY FABIOLA	GUERRERO PEÑA	27549173	mafagrop@gmail.com	3146792542	MF
2	Margarita Mercedes	Cardenas Barrera	59837231	margamercedes@yahoo.com.	3187202845	
3	Fatima Johana	Timana Portilla	1087958131	johanatimana5524@gmail.com	3022244180	Fatima Timana.
4	Andrea Anabeli	Urbina Sanchez	27549.264	dls@yacuanquer-narino.gov.co	3107351065	
5	Diana Soraida	Marcillo	1088901721	dianamarillo29@gmail.com	3165136637	Diana M
6	Dario Fernando	Insuasty Ramos	1087959315	dariof375@hotmail.com	3117240634	
7	Silvia Sofia	Paz Guaitarilla	1087954203	pazgsofi0144@gmail.Com	3226218972	Sofia Paz
8	Hanyela Fernanda	Timana Pachana	1087959766	tiferan766@outlook.com	3185103129	Fernanda T.
9	Brenda Elizabeth	Insuasty Montezuma	59.815.374	elizabethinsuasty@gmail.com	3176925355	
10	Kevin Noraldo Paz Yandar	Yandar	1087964576	KPaz123y@gmail.com	3136908206	Kevin Paz Yandar
11	Adalberto	Insuasty Rosero	1087958771	adalbertoinsuasty@gmail.com	3164622428	Adalberto I.
12	Liseth Marcela	Obando Amaguaña	1087960842	lisethobando7@gmail.com	3183791885	Liseth O.
13	Joren Palacios I.	Palacios I.	36.980.215	enlacevictimasyacuanquer@gmail.com	3136682083	Joren P.
14	Sara Camila	Davila Paredes	1006326790	Secagricultura@yacuanquer-narino.gov.co	3216447371	
15	Jhenny Paola	Reyes Giraldo	1085303029	Jhenny140423reyes@gmail.com	3183435571	Jhenny
16	EVELYN ALVAREZ	ALVAREZ PRADERA	1004135374.	EYMG12ALVAREZ@GMAIL.COM.	3166765222.	
17	Yamile	LÓPEZ QUINTERO	1004666466	yamilelopezquintero@gmail.com	3163503247	Yamile López
18	Delsy	Montaño Figueroa	59874551	delsyeme@gmail.com	3152971407	
19	Alba Yanive	Eraso Insuasty	27549563	alba.eraso27@gmail.com	3147204953	Alba E.

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Kevin Paz Yandar	Firma:	ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO: PE-FO-001 VERSIÓN: 2 FECHA: 20/06/2024

Proceso: Proyección y Extensión — 7025 — 05 — 19

Documento de referencia: Procedimiento de Capacitación PE-PT-024 — Hora Inicio: 8:00 am — Hora Finalización: 6:00 pm

Nombre del evento: Seminario en servicio y atención al ciudadano — Código del evento: 54CA0626 69

Lugar, Ciudad y/o Departamento: Yacuanquer – Nariño — Nombre capacitador: Sebastián Pantoja López

MODALIDAD DEL EVENTO: Presencial

CLASE DE EVENTO: Diplomado ☐ Seminario X Taller ☐ Curso ☐ Foro ☐ Conferencia ☐ Otro ☐ Cuál

MÓDULO (Para el caso de Diplomados):

Número total asistentes al evento: 26

Número de Página: 2 de 2

NO	NOMBRES	APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Jeison Alexander Obando M.	Obando Melo	1.085.289.007	alexandernatos@gmail.com	3182318172	
2	Nasly Yisely	Ponce Chaves	1004.666.416	yishellchavez489@gmail.com	3115019138	Nasly chaves
3	Diana Carolina	Gil Ramos	27.549.582	caritogil82@gmail.com	3154364397	
4	Vilma Yorely	Gomez Riascos	1004666739	gomezriascosv@gmail.com	3102509180	Yorely Gomez
5	Fatima del Socorro	Portillo Calvache	1087460613	Portillo-calvache46@gmail.com	3225182638	Fatima Portillo
6	Adriana Marcela	Noguera Timana	27549734	adrianacelanogueratimana@Yahoo.com.co	3174716772	MARCELA.
7	MARIA CAMILA	MARMOL PALACIOS	1096613588	[illegible]	3158426616	
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

"La información recolectada en este documento será tratada conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la ESAP, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos personales suministrados".

Responsable del evento: Kevin Paz Yandar	Firma:	ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO

Bienvenidos
Y bienvenidas



Presentación
Sebastián Mauricio Pantoja López

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP



¿Qué es la ESAP y qué hacemos en la **Dirección de Capacitación?**

La **ESAP** tiene como objeto la formación, investigación y extensión académica en el campo de la administración pública y el gobierno, en el contexto de la educación superior universitaria, la gestión del conocimiento y al apoyo técnico a las distintas instancias del Estado

Así mismo, la Dirección de Capacitación, siendo una de sus dependencias se encarga de: generar, transformar y movilizar el conocimiento para empoderar a los servidores públicos y ciudadanía en diversos temas del saber administrativo.

Te invitamos a conocer más información en nuestro portal ingresando aquí

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Vigilada MinEducación

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Requisitos para **la certificación**

Las condiciones particulares para certificarse en este evento: ej: 80% de participación y asistencia, realizar las actividades de aprendizaje, etc.





Objetivo general

Así mismo, la Dirección de Capacitación, siendo una de sus dependencias se encarga de: generar, transformar y movilizar el conocimiento para empoderar a los servidores públicos y ciudadanía en diversos temas del saber administrativo.

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Contenidos:



- **Tema 1 – El servicio al ciudadano en la gestión pública**
- **Tema 2 – Comunicación efectiva y atención de calidad**
- **Tema 3 – Cultura organizacional y trabajo en equipo**
- **Tema 4 – Taller práctico de aplicación**

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Vigilada MinEducación



Referencias Bibliográficas **requeridas**

Constitución Política de Colombia (1991).

Ley 489 de 1998 – Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)

Decreto 2623 de 2009 – Política de Servicio al Ciudadano

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Cronograma



HORA	ACTIVIDAD
8:00 am	Bienvenida y llamado de asistencia
8:15 am	Presentación ¿Cómo consideramos que es el servicio institucional en nuestro municipio ?
8:30 am	Conceptos y fundamentos del servicio público.
9:00 am	Principios constitucionales de la función pública.
10:00 am	Receso
10:30 am	La comunicación como herramienta de servicio.
11:00 am	Taller práctico de aplicación
12:00 m	Argumentos de conclusión. Aprendí y me comprometo a?

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Introducción al tema

Tiempo	Momento	Objetivo	Metodología	Distribución	Materiales
8:00 am	Bienvenida y llamado de asistencia	Conocer población asistente y lograr un acercamiento	Bienvenida y llamado a lista.	Individual	Lista de asistencia
8:15 am	¿Cómo consideramos que es el servicio institucional en nuestro municipio ?	Conocer población asistente y lograr un acercamiento	Presentación individual	Individual	Lista de asistencia, micrófono.
8:30 am	Conceptos y fundamentos del servicio público.	Presentación ¿Saberes básicos y conceptuales, de los conceptos y fundamentos en servicio y atención al ciudadano?	Explicación magistral	Individual	Micrófono, presentaciones
10:00 am	Receso	Receso	Receso	Grupal	Refrigerio
10:30	Principios constitucionales de la función pública.	Explicar los principios rectores que se implementan institucionalmente en el servicio y atención al ciudadano	Explicación magistral	Individual	Micrófono, presentaciones
12:00 m	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Grupal	Almuerzo
2:00 pm	La comunicación como herramienta de servicio.	Explicar los tipos de comunicación y sus diferentes muestreos ideológicos	Simulación guiada, explicación didáctica	Grupal	Marcadores, hojas block.
4:00	Receso	Receso	Receso	Grupal	Refrigerio
4:30	Taller práctico de aplicación	Taller Práctico – Aplicación de lo aprendido en un contexto institucional	Explicación magistral	Individual	Micrófono, presentaciones
6:00 pm	Cierre; compromisos	Argumentos de conclusión. Aprendí y me comprometo a?	Debate	Grupal	Micrófono.

“¿Qué significa para ustedes servir al ciudadano?”

“Cuando servimos con respeto y amabilidad, estamos construyendo confianza, y la confianza es la moneda más valiosa de una institución pública.”

El servicio al ciudadano en la gestión pública

“Servir al ciudadano no es un favor, es la razón de ser del Estado.”



Objetivo de aprendizaje

Reconocer la importancia del servicio al ciudadano como eje central de la función pública y su impacto en la legitimidad institucional.

Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Conceptos clave

Servicio público es toda actividad organizada y desarrollada por el Estado o por particulares bajo su control, orientada a satisfacer las necesidades colectivas de la comunidad.
Es decir, es la forma en que el Estado materializa su compromiso con el bienestar y el desarrollo social.

Atención al ciudadano es el conjunto de acciones, procesos y comportamientos que desarrolla una entidad pública para orientar, informar, tramitar y resolver las necesidades, peticiones o reclamos de las personas que acuden a ella.



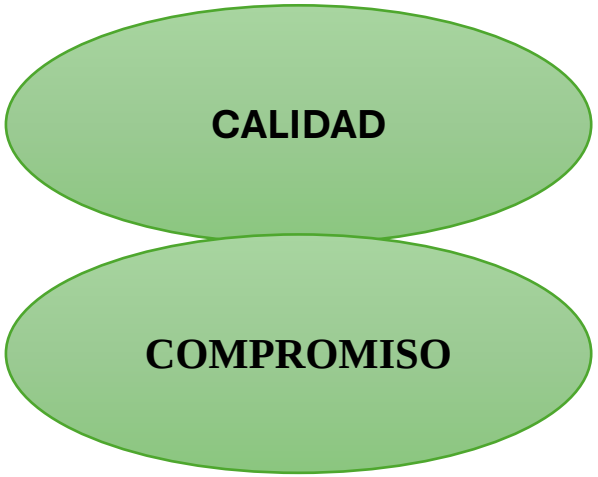
Ciudadano es el sujeto de derechos y deberes dentro del Estado. Es quien, en ejercicio de su ciudadanía, puede exigir servicios, participar en decisiones públicas y aportar al desarrollo social.

EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Reconocer la importancia del servicio al ciudadano como eje central de la función pública y su impacto en la legitimidad institucional.

El servicio al ciudadano es el corazón de la gestión pública. A diferencia de la empresa privada, que busca rentabilidad, el Estado existe para **servir al interés general**.

Cada funcionario, sin importar su cargo, representa la cara visible del Estado ante la sociedad. De su trato, su actitud y su compromiso depende gran parte de la **confianza y legitimidad** institucional.



EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

CONCEPTO Y FUNDAMENTOS DEL SERVICIO PÚBLICO

El **servicio público** se entiende como toda actividad organizada por el Estado, o bajo su control, destinada a **satisfacer necesidades colectivas**.

Ley 489 de 1998, artículo 3: “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.”

VISIÓN CIUDADANA

IGUALDAD CIUDADANA

EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

¿Qué impacto tiene una buena o mala atención en la imagen del Estado?

VISIÓN CIUDADANA

IGUALDAD CIUDADANA

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El **artículo 209 de la Constitución Política** establece que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los siguientes **principios**:

Igualdad: Todos los ciudadanos deben ser tratados con el mismo respeto y sin discriminación.
Moralidad: Las decisiones deben guiarse por valores éticos y transparencia.
Eficacia: Lograr los resultados esperados con calidad y oportunidad.
Economía: Usar los recursos públicos de forma racional y responsable.
Celeridad: Resolver con prontitud los asuntos ciudadanos.
Imparcialidad: No actuar con favoritismos ni intereses personales.
Publicidad: Las actuaciones deben ser públicas y accesibles a la ciudadanía

Ley 1437 de 2011 (CPACA), artículo 3.

Marco ético y operativo

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Ejemplo:

Si una persona llega tarde a una oficina y aun así el funcionario la atiende con respeto, aplica el principio de **igualdad**.

Si un servidor evita pedir documentos innecesarios, aplica **celeridad y economía**.

Si explica con claridad el porqué de una decisión, cumple con el principio de **publicidad**

Ley 1437 de 2011 (CPACA), artículo 3.

Marco ético y operativo

´´La confianza ciudadana no se gana con discursos, sino con la aplicación coherente de estos principios en cada contacto entre el Estado y el ciudadano´´.

EL CIUDADANO COMO RAZÓN DE SER DEL ESTADO

El ciudadano es el **sujeto y fin último de la acción estatal**. No es un usuario ocasional ni un cliente, sino **el soberano** al que se debe la administración pública.

Constitución Política, artículos 1 y 2.
Decreto 2623 de 2009 (Política de Servicio al Ciudadano)

“El ciudadano no interrumpe nuestro trabajo, es el motivo por el cual existe.”

ÉTICA, VOCACIÓN DE SERVICIO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La **ética pública** es el conjunto de valores, principios y comportamientos que orientan la acción de los servidores hacia el **bien común**.

Incluye la **vocación de servicio**, entendida como la disposición genuina a servir con empatía, respeto y compromiso social.

- La ética no se limita a evitar la corrupción; también implica **hacer el bien cuando nadie nos observa.**
- Un servidor ético cumple horarios, respeta al ciudadano, no acepta dádivas y promueve soluciones en lugar de excusas.
- La **vocación de servicio** se traduce en empatía, responsabilidad y sentido de propósito.

“Servir bien es la forma más alta de ejercer el poder.”

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD

CONCEPTOS

Escucha activa: atender con interés, sin interrumpir, prestando atención tanto a las palabras como a las emociones.

Empatía: ponerse en el lugar del otro, comprender su necesidad y responder con sensibilidad.

Lenguaje positivo: usar expresiones que generen confianza, esperanza y respeto, en lugar de negativas o defensivas

Ley 489 de 1998, Art. 34: “El servidor público deberá atender al ciudadano con trato digno y respetuoso.”

Código de Integridad (DAFP, 2017) – valor de **respeto**

“El tono con el que hablamos es tan importante como las palabras que elegimos.”

ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y LENGUAJE POSITIVO

La atención al ciudadano no se limita a cumplir procedimientos o normas; se trata, ante todo, de **comunicar con humanidad, respeto y claridad.**

COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SERVICIO

La **comunicación efectiva** es la capacidad de **transmitir un mensaje claro, respetuoso y comprensible** para el ciudadano.

Implica tres dimensiones:

- **Lenguaje verbal:** lo que se dice.
- **Lenguaje no verbal:** gestos, postura, contacto visual.
- **Lenguaje actitudinal:** disposición, tono emocional y empatía.

“La comunicación es el puente que une a las instituciones con la ciudadanía”

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El **manejo de quejas y reclamos** es el proceso mediante el cual el ciudadano expresa su inconformidad y la entidad tiene la obligación de **escuchar, registrar, atender y responder con respeto y prontitud.**

Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
Ley 1437 de 2011 (CPACA) – Términos y procedimientos de respuesta

Los reclamos deben ser respondidos **dentro de los 15 días hábiles siguientes** a su recepción, salvo excepciones establecidas por la ley.

“Una queja bien atendida es una oportunidad para mejorar.”

TÉCNICAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL

Atención presencial:

•Mantener **contacto visual** y sonrisa genuina.
•**Saludar con cortesía** y disposición.
•Cuidar el **lenguaje corporal** (postura, gestos, tono).
•Escuchar con atención y orientar con claridad.

Atención virtual:

•Redacción clara, respetuosa y con buena ortografía.
•Uso del correo institucional.
•Responder dentro de los plazos establecidos.
•Evitar abreviaturas o emoticones en la comunicación formal.

Atención telefónica:

•Contestar en los primeros tres tonos.
•Usar un **tono de voz amable y pausado.**
•Identificar la entidad y ofrecer ayuda (“Buenos días, Alcaldía de..., ¿en qué puedo servirle?”).
•Evitar interrumpir, tomar nota y confirmar la información antes de finalizar la llamada.

“Cada palabra, cada gesto y cada mensaje reflejan la calidad del servicio público.”

CULTURA ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

"El ciudadano no ve áreas ni cargos: ve una sola entidad que debe funcionar como un todo."

CULTURA ORGANIZACIONAL ORIENTADA AL SERVICIO

Es el conjunto de **valores, actitudes, normas y prácticas** que determinan cómo una entidad actúa frente al ciudadano y cómo sus funcionarios se relacionan entre sí y con su misión institucional.



Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – *Política de Servicio al Ciudadano*.

Decreto 1499 de 2017, que fortalece el MIPG y establece la gestión del talento humano y del servicio como componentes claves de la gestión pública

TRABAJO EN EQUIPO Y LIDERAZGO EN EL SERVICIO PÚBLICO

El **trabajo en equipo** es la cooperación coordinada entre servidores públicos para alcanzar objetivos comunes relacionados con el cumplimiento de la misión institucional y la satisfacción del ciudadano.

El **liderazgo en el servicio público** implica guiar, motivar y facilitar la labor de otros para que todos sirvan mejor.

¿Para qué sirve?

Evita demoras y reprocesos.

Aumenta la eficiencia y la coherencia en la atención.

Fortalece la confianza entre compañeros y hacia la entidad.

Mejora la experiencia integral del ciudadano.

El trabajo en equipo en la administración pública es fundamental porque **ningún trámite o servicio se cumple de manera aislada.**.

Un liderazgo efectivo no se basa en jerarquía, sino en **inspirar, coordinar y generar confianza.**

ACTITUD PROACTIVA Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Ser **proactivo** significa **anticiparse a los problemas**, proponer soluciones y adaptarse con disposición positiva a los cambios organizacionales.

La **gestión del cambio** implica aceptar que las transformaciones son necesarias para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana.

“El cambio no se teme: se lidera con actitud y compromiso.”

¿Por qué es importante?

Permite innovar en la atención al ciudadano.

Mejora la eficiencia y el clima laboral.

Promueve servidores comprometidos y resilientes.

Aporta sostenibilidad a la cultura de servicio.

MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la gestión pública moderna, la **calidad del servicio** se concibe como un ciclo continuo: planear, actuar, evaluar, aprender y volver a mejorar.

La mejora continua se convierte en una **cultura organizacional**, más que en una técnica, que impulsa la excelencia, la innovación y la confianza ciudadana.

CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA) APLICADO AL SERVICIO

El **ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)** es una herramienta de gestión que permite revisar, evaluar y mejorar los procesos de atención al ciudadano de manera sistemática y permanente.

Sustento normativo: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – *Decreto 1499 de 2017.*

“Servir mejor cada día es la esencia de un Estado en evolución.”

MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA) APLICADO AL SERVICIO

El ciclo PHVA es la base de toda estrategia de calidad. Aplicado al servicio al ciudadano, permite identificar necesidades, ejecutar acciones, medir resultados y realizar ajustes para mejorar continuamente.

Fases del ciclo:

1. **Planear:** Identificar problemas o áreas de oportunidad. Diseñar estrategias o proyectos de mejora (por ejemplo, reducir tiempos de atención o mejorar el lenguaje en correos institucionales).
2. **Hacer:** Implementar las acciones planificadas (capacitar, rediseñar formularios, mejorar señalización, etc.).
3. **Verificar:** Medir resultados mediante indicadores o encuestas.
4. **Actuar:** Ajustar, corregir o estandarizar las mejoras que demostraron ser efectivas.

MEJORA CONTINUA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA) APLICADO AL SERVICIO

Ejemplo:

Una entidad decide medir la satisfacción ciudadana.

1. Planea una encuesta digital.
2. La aplica durante un mes.
3. Verifica los resultados: detecta demoras en la atención telefónica.
4. Actúa implementando un sistema de turnos y capacitación.

Resultado: mejora la percepción ciudadana.

“El servicio al ciudadano siempre puede ser mejor que ayer.”

INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD

Los **indicadores de satisfacción y calidad** son medidas que permiten evaluar cómo perciben los ciudadanos la atención recibida y qué tan eficientes son los procesos institucionales.

Ejemplos de indicadores:

- Nivel de satisfacción ciudadana (porcentaje de usuarios satisfechos).
- Tiempos promedio de respuesta a peticiones o trámites.
- Número de quejas resueltas dentro del plazo legal.
- Nivel de cumplimiento en compromisos de atención.
- Evaluaciones de cortesía, empatía y claridad en la atención.

El seguimiento a estos indicadores permite identificar tendencias, reconocer logros y priorizar mejoras.

“Lo que no se mide, no se mejora.”

BUENAS PRÁCTICAS

Las **buenas prácticas** son experiencias exitosas que mejoran la calidad del servicio al ciudadano y que pueden ser replicadas por otras entidades.

Se basan en creatividad, efectividad, sostenibilidad y orientación al usuario.

Ejemplos de buenas prácticas:

- **Ventanillas únicas de atención:** espacios donde se concentran múltiples servicios, reduciendo desplazamientos y trámites.
- **Programas "Ciudadano Primero":** iniciativas que promueven atención prioritaria y cultura de servicio en todos los niveles de la entidad.
- **Plataformas virtuales de trámites en línea:** que facilitan la autogestión y reducen filas y tiempos.
- **Escuelas de servidores públicos:** donde se capacita al personal en comunicación, ética y atención humanizada.

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La **innovación y la transformación digital** consisten en el uso estratégico de la tecnología para simplificar trámites, mejorar la comunicación y facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Ley 2052 de 2020 – Simplificación de trámites.
Política de Gobierno Digital (MinTIC)

Ejemplos de innovación pública:

- Formularios electrónicos más intuitivos.
- Chatbots de atención ciudadana.
- Plataformas de seguimiento en línea.
- Aplicaciones móviles para reportar problemas o solicitar servicios.
- Integración de bases de datos entre entidades para evitar que el ciudadano repita trámites.



“¿Cómo quiero que el ciudadano recuerde mi servicio?”

“El ciudadano recordará poco lo que hicimos, pero nunca olvidará cómo lo hicimos sentir.”

Taller práctico – Aplicación y compromiso institucional

“Servir con excelencia no es un deber impuesto, es una oportunidad para transformar la vida de los ciudadanos.”

Cierre y conclusión

“Las mejores ideas para mejorar el servicio nacen de quienes lo prestan cada día.”

Aprendí que.....

Me comprometo a.....

Adicional a esta formación debes saber ...

Que contamos con temáticas agrupadas que conocerás en la plataforma SIRECEC o nuestro Catálogo de Eventos y desde allí podrás navegar por toda la oferta de capacitación para completar tus conocimientos...

Algunos de los eventos Complementarios que te puedo recomendar hoy son:

CATÁLOGO

Temáticas de actualización para la administración pública

VER MÁS

SIRECEC

Sistema de inscripción para seminarios, cursos, diplomados entre otros eventos

VER MÁS

¡Gracias por su participación!



Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PÚBLICA MENTE ESAP

Escuela Superior de Administración Pública	**FORMATO** **INFORME CUMPLIMIENTO DE COMISIÓN O DESPLAZAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE GASTOS DE TRANSPORTE**	**CÓDIGO: GF-FO-032** **VERSIÓN: 2** **FECHA: 06/04/2025**

Documento de referencia: Procedimiento Gestión de comisiones de servicios, gastos de desplazamiento y auxilios económicos GF-PT-008

Fecha:	DD	MM	AA		
	12	6	2026		
Nombre persona que realiza el desplazamiento:	SEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZ			**Nº Resolución o N° SIIF Nación**	44726
No. Identificación persona que realiza el desplamiento:	1.085.316.710			**N° Compromiso Presupuestal (RP):**	63626
Dependencia solicitante:	OFICINA DE CAPACITACIÓN			**Nombre Jefe Inmediato, Supervisor o Jefe de Oficina:**	NOHORA ANDREA LOPEZ FONTECHA

De manera atenta informo, que cumplí con la comisión asignada entre las fechas:

DE			HASTA			DESTINOS
DD	MM	AA	DD	MM	AA	
10	6	2026	11	6	2026	PASTO - SAN PEDRO DE CARTAGO - PASTO

OBJETO DE LA COMISIÓN:

CAPACITAR A FUNCIONARIOSY COMUNIDAD PERTENENCIENTE A LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE CARTAGO SOBRE LA TEMATICA SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

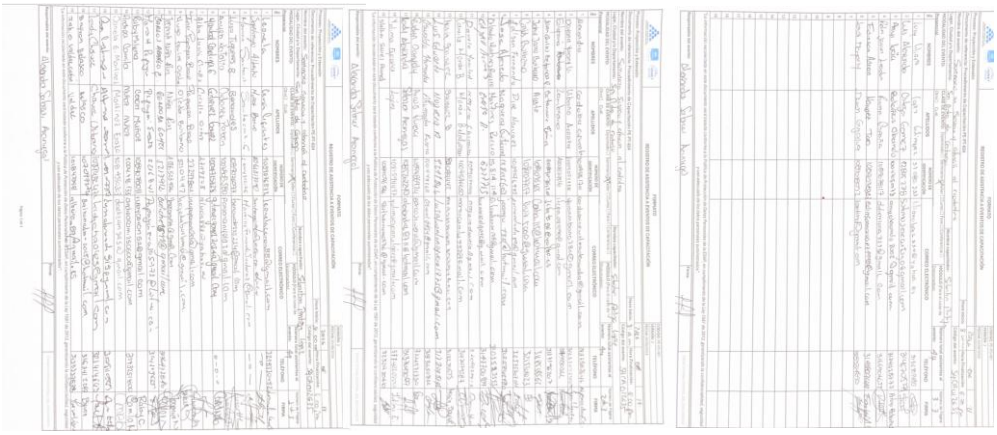
LEGALIZACIÓN DE GASTOS DE TRANSPORTE A TERMINALES ÁEREAS/TERRESTRE	VALOR	$ 60.000,00

INFORME DE LA COMISIÓN

El evento se llevo a cabo en el municipio de San Pedro de Cartago el dia 11 de junio del presente año, en donde el enlace central: Alcaldia Municipal, busco capacitar a funcionarios de la alcandia y a ciudadania en general en temas relacionados a los servicios en atención al ciudadano. El seminario servicio y atención al ciudadano surge como respuesta a la necesidad de fortalecer las competencias de atención y servicio de las entidades públicas del territorio colombiano. De esta manera, se busca consolidar una cultura organizativa basada en la legalidad, la participación y la responsabilidad social. El desarrollo del seminario fue de 8:00 am a 6:00 pm.







Nota: Declaro bajo mi responsabilidad que toda la información consignada en este documento es verdadera, correcta y conforme a los hechos así mismo, afirmo que los gastos de transporte relacionados son los efectivamente generados durante la ejecución de la comisión.
Este documento ha sido presentado al Jefe Inmediato, supervisor o jefe de oficina dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de finalización de la comisión

	fecha recibido 18/06/2026
Firma de quien realizó el desplazamiento	**Vo. Bo. Jefe Inmediato / Supervisor/Jefe de Oficina**

Escuela Superior de Administración Pública

FORMATO DE CERTIFICACIÓN DE PERMANENCIA EN EL LUGAR DE DESTINO

LA SUSCRITA SECRETARIA DE GOBIERNO DE SAN PEDRO DE CARTAGO, NARIÑO

CERTIFICA:

Que el señor **SEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.085.316.710, capacitador cumplió con el desplazamiento autorizado mediante No. 44726 al municipio de San Pedro de Cartago, Nariño, durante el período comprendido entre el día 10 y 11 de junio de 2026, con el objeto de asistir a CAPACITAR A FUNCIONARIOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL Y COMUNIDAD INTERESADA EN LA TEMATICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para constancia, se firma en San Pedro de Cartago, Nariño, a los 11 días del mes de junio del año 2026.

NOMBRE: Alexandra Salazar Arciniegas

CARGO: Secretaria de Gobierno

CORREO: sec_gobierno@sanpedrodecartago-narino.gov.co

CELULAR: 3144583221

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° PS0702026

CERTIFICA:

Que el señor **SEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LÓPEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.085.316.710**,** capacitador cumplió con el desplazamiento autorizado mediante No. SIIF 44726 al municipio de San Pedro de Cartago - Nariño, durante el período comprendido entre el día 10 y 11 de junio de 2026, con el objeto de asistir a CAPACITAR A FUNCIONARIOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL Y COMUNIDAD INTERESADA EN LA TEMATICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para constancia, se firma en Pasto Nariño, a los nueve 12 días del mes de junio del año 2026.

fecha recibido 18/06/2026

Nombre: NOHORA ANDREA LOPEZ FONTECHA
Cargo: SUPERVISORA DE CONTRATO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

3. Concepto: 02 — Actualización

4. Número de formulario: 141215257033

(415)7707312489984(8020) 000014121525703 3

5. Número de identificación Tributaria (NIT): 1085316710 — 6. DV: 9

12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Pasto — 13. Buzón electrónico: 14

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación
Persona natural o sucesión ilíquida 2	Cédula de Ciudadanía 13	1085316710

27. Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio
COLOMBIA	169	Nariño 52	Pasto 001

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres
PANTOJA	LOPEZ	SEBASTIAN	MAURICIO

35. Razón social

36. Nombre comercial — 37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 169	Nariño 52	Pasto 001

41. Dirección principal: CR 21 8 75 BRR VILLA LUCIA

42. Correo electrónico: sebasmp8l@hotmail.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
520001	6027361532	3007293700

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 / 2	51. Código	52. Número establecimientos
8543	20240604	8211	20220201			

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 5 49

05 - Impto. renta y compl. régimen ordinar

49 - No responsable de IVA

Usuarios aduaneros

54. Código

Exportadores

55. Forma — 56. Tipo — Servicio 1 2 3 — 57. Modo — 58. CPC

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI [ ] NO [X] — 60. No. de Folios: 0 — 61. Fecha: 2025-10-16 / 12:18:17PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre: PANTOJA LOPEZ SEBASTIAN MAURICIO

985. Cargo: CONTRIBUYENTE

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

3. Concepto: 02 — Actualización

4. Número de formulario: 141215257033

(415)7707312489984(8020) 000014121525703 3

5. Número de identificación Tributaria (NIT): 1085316710 — 6. DV: 9

12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Pasto — 13. Buzón electrónico: 14

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación
Persona natural o sucesión ilíquida 2	Cédula de Ciudadanía 13	1085316710

27. Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio
COLOMBIA	169	Nariño 52	Pasto 001

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres
PANTOJA	LOPEZ	SEBASTIAN	MAURICIO

35. Razón social

36. Nombre comercial — 37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 169	Nariño 52	Pasto 001

41. Dirección principal: CR 21 8 75 BRR VILLA LUCIA

42. Correo electrónico: sebasmp8l@hotmail.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
520001	6027361532	3007293700

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 / 2	51. Código	52. Número establecimientos
8543	20240604	8211	20220201			

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 5 49

05 - Impto. renta y compl. régimen ordinar

49 - No responsable de IVA

Usuarios aduaneros

54. Código

Exportadores

55. Forma — 56. Tipo — Servicio 1 2 3 — 57. Modo — 58. CPC

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI [ ] NO [X] — 60. No. de Folios: 0 — 61. Fecha: 2025-10-16 / 12:18:17PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre: PANTOJA LOPEZ SEBASTIAN MAURICIO

985. Cargo: CONTRIBUYENTE

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

Bancoomeva

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

TIPO IDENTIFICACIÓN:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	1085316710
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:			SEBASTIAN MAURICIO PANTOJA LOPEZ
CIUDAD/MUNICIPIO:	PASTO	DEPARTAMENTO:	NARIÑO
DIRECCIÓN:	CRA 21A NO 8 75	TELÉFONO:	7211111
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Otras actividades auxiliares de las
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO		
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):			NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	**4654197403**		TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	junio	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	junio
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2026	SALUD:	AÑO:	2026
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2026/05/28	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		9996933273

NOVEDADES

ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP
X	X															

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN				
		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8002248088	230301	230301-PORVENIR	1	$ 280.200
		SUBTOTAL:	1	**$ 280.200**
SALUD				
		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
9001562642	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	$ 218.900
		SUBTOTAL:	1	**$ 218.900**
RIESGOS PROFESIONALES				
		ADMINISTRADORA		
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
8600111536	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A	1	$ 9.200
		SUBTOTAL:	1	**$ 9.200**

VALOR SIN MORA:	**$ 508.300**
VALOR MORA:	**$ 0**
TOTAL PAGADO:	**$ 508.300**

Planilla Pagada

Plan de Pagos

¿Se requieren emisiones de códigos de autorización? ○ Sí ◉ No

Id de pago	Número de factura	Fecha de emisión	Fecha de recepción	Valor total de la factura	Estado	
Pago 001	01	1/02/2026 12:10:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	4/03/2026 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	1.040.000 COP	Pagado	Detalle
Pago 002	02	2/03/2026 9:43:00 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	1/04/2026 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	2.080.000 COP	Pagado	Detalle
Pago 003	03	1/04/2026 8:56:00 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	5/05/2026 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	2.080.000 COP	Pagado	Detalle
Pago 004	04	1/05/2026 9:27:00 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	12/06/2026 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	1.040.000 COP	Pagado	Detalle

Crear

Documentos de ejecución del contrato

	Descripción	Nombre del archivo	Cargado por		
☐	RP 9626 DOCENTE CAPACITADOR .pdf	RP 9626 DOCENTE CAPACITADOR .pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	Certificado_afiliacion_1085316710.pdf	Certificado_afiliacion_1085316710.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	BS-FO-004 - APROBACION DE GARANTIAS PS0702026.pdf	BS-FO-004 - APROBACION DE GARANTIAS PS0702026.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260722_Correocontestaciónsoportes KLIC, rechazo cuenta mes de junio2026.pdf	20260722_Correocontestaciónsoportes KLIC, rechazo cuenta mes de junio2026.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260722_CoreosecopII-Seguridadsocial.pdf	20260722_CoreosecopII-Seguridadsocial.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260722_correo solicitud información klic.pdf	20260722_correo solicitud información klic.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260522_Correocargue dearchivos gestiòndocumental-Requisitopara tramite de pago.pdf	20260522_Correocargue dearchivos gestiòndocumental-Requisitopara tramite de pago.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260623_correoinformaciónsecopIIMayo y Gestión Documental.pdf	20260623_correoinformaciónsecopIIMayo y Gestión Documental.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260724_Correoenviadojuridica_solicitud suspensión contrato.pdf	20260724_Correoenviadojuridica_solicitud suspensión contrato.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	20260727_Contestación correo ITEM de aprobación contractual.pdf	20260727_Contestación correo ITEM de aprobación contractual.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	FEBRERO SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Febrero.pdf	FEBRERO SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Febrero.pdf	Proveedor	Descargar	Detalle
☐	MARZO SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Marzo.pdf	MARZO SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Marzo.pdf	Proveedor	Descargar	Detalle
☐	ABRIL SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Abril.pdf	ABRIL SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Abril.pdf	Proveedor	Descargar	Detalle
	MAYO SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Mayo.pdf (Archivado)	MAYO SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Mayo.pdf	Proveedor	Descargar	Detalle
	SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Mayo.pdf (Archivado)	SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026_Mayo.pdf	Proveedor	Descargar	Detalle
☐	Mayo_SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026.pdf	Mayo_SebastianPantoja_Capacitación_PS0702026.pdf	Proveedor	Descargar	Detalle

Borrar Cargar nuevo