



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 1 de 24

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	JUSTIFICACIÓN	3
3.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA.....	3
4.	NORMATIVA APLICABLE.....	3
4.1.	Constitución Política de Colombia	3
4.2.	Leyes	3
4.3.	Decretos	5
4.4.	CONPES.....	6
5.	MARCOS DE REFERENCIA.....	6
5.1.	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	6
5.2.	Norma ISO 9001:2015	6
5.3.	Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano	7
5.4.	Participación Ciudadana en las Fases del Ciclo de la Gestión	8
5.5.	Marco Institucional	11
6.	DEFINICIONES.....	11
7.	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	15
7.1.	Servicio al Ciudadano	15
7.1.1.	Calificación Total:.....	15
7.1.2.	Calificación por Categorías	16
7.1.3.	Fortalezas	16
7.1.4.	Debilidades	17
8.	POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	18
8.1.	Articulación de las Políticas en el Marco de MIPG.....	18
8.2.	Texto de la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana.....	18
8.3.	Objetivo general de la Política de Atención Al Ciudadano y Participación Ciudadana	19
8.4.	Objetivos específicos de la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana	19
8.5.	Responsables	19
8.6.	Lineamientos de la Política.....	19
8.7.	Estrategia de la Secretaria de Participación Comunitaria	21
8.8.	Canales de Atención	21
8.9.	Plazos de Respuesta a los Ciudadanos	22
8.10.	Mecanismos de Participación Ciudadana.....	23
8.11.	Evaluación y seguimiento.....	23
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	23
10.	CONTROL DE CAMBIOS	24
11.	CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	24



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 2 de 24

1. INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal busca contribuir para que Palmira sea un territorio reconciliado en su vínculo urbano – rural, trabajando por construir los cimientos para hacer de Palmira un territorio más competitivo que se convierta en referente a escala nacional en bioeconomía y en el sector logístico teniendo como principio rector en sus actuaciones la protección del medio ambiente y demás seres sintientes. Así mismo, se apuesta a fortalecer las economías locales diversas, se fortalecerá la ruralidad a través del turismo y la conservación de los sistemas de producción.

De igual manera, busca seguir avanzando en materia de seguridad y proveer una oferta educativa acorde a la demanda laboral, proteger los derechos de la población más vulnerable y que requiera un enfoque diferencial, con especial atención en las mujeres, los niños y niñas de nuestro municipio.

En efecto, se han definido entonces cuatro (04) principios rectores Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 “Palmira Pa’Lante”:

1. Transparencia
2. Vida digna e inclusión social
3. Sostenibilidad y Resiliencia
4. Seguridad

En el marco del cumplimiento de su misión, la Alcaldía de Palmira, tiene como propósito fortalecer y promover la Participación ciudadana y del Servicio al ciudadano, como elementos estratégicos que van de cara al ciudadano y que permitirán vincularlo de manera colaborativa en cada una de las fases de su ciclo de gestión de planes, programas y proyectos: De igual manera, busca facilitar al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención (PQRSF, buzón de sugerencias, Línea 195, Página web de la entidad, atención personalizada en los puntos de atención, chat en línea) que los acerque a la oferta institucional de bienes y servicios, en el marco de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades del Estado deben desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Bajo los lineamiento del Modelo y teniendo en cuenta que tanto la Participación ciudadana como el Servicio al ciudadano cuentan en su implementación con elementos comunes; este documento tiene como objetivo fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a la política de Participación Ciudadana y de Servicio al ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a la misma y las estrategias que llevará a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 3 de 24

2. JUSTIFICACIÓN

El propósito que tiene la Administración Municipal de Palmira en la formulación e implementación de la política de Participación Ciudadana y de Servicio al ciudadano, es emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la Entidad y los servidores públicos; y al mismo tiempo, generar valor a lo público.

Es importante tener en cuenta que, para la Administración Municipal, el ciudadano es el eje fundamental de su funcionamiento y debe ser ésta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Por lo anterior, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos y la optimización de los recursos de la entidad.

3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA

Establecer la Política Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano del Municipio de Palmira, incluyendo el enunciado, objetivos y alcance, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4. NORMATIVA APLICABLE

4.1. Constitución Política de Colombia.

Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.

4.2. Leyes

- Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana” Todo el articulado.
- Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”. Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.
- Ley 324 de 1996. “Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”. Artículos 4, 5 y 7.
- Ley 361 de 1997. “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”. Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.
- Ley 388 de 1997. Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política. Artículo 4
- Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones”. Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 4 de 24

- Ley 472 de 1998. "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Ley 594 de 2000. "Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones". Artículos 4, 5, 28
- Ley 720 de 2001. "Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos". Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.
- Ley 734 de 2002. "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único" (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019). Artículo 34
- Ley 762 de 2002. "Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Artículos 2 y 3
- Ley 850 de 2003. "Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública". Todo el articulado.
- Ley 982 de 2005. "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones". Artículos 8, 13, 15, 16.
- Ley 962 de 2005. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". Todo el articulado
- Ley 1145 de 2007. "Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones". Artículos 1, 2 y 3
- Ley 1171 de 2007. "Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores". Artículo 9
- Ley 1251 de 2008. "Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores". Artículos 1, 2, 4, 6, 12.
- Ley 1275 de 2009. "Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones". Artículos 1, 3, 4, 6.
- Ley 1341 de 2009. "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones". Artículos 1, 2, 3, 4, 6.
- Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo". Todo el articulado.
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.
- Ley 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Todo el articulado
- Ley 1622 de 2013. "Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil". Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 5 de 24

- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros". Todo el articulado.
- Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia". Todo el articulado.
- Ley 1952 de 2019. "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario". Artículo 38.

4.3. Decretos

- Decreto Ley 2150 de 1995. "Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
- Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Decreto 2623 de 2009. "Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano". Todo el articulado.
- Decreto Ley 019 de 2012. "Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Artículos: 1 a 41 (Cap. 1).
- Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Todo el articulado
- Decreto 2364 de 2012. "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado
- Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data. Todo el articulado
- Decreto 1083 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Compila el Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Artículos. 2.2.22.1.1, 2.2.22.1.4, 2.2.22.1.5, 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.1, 2.2.22.3.2, 2.2.22.3.3. Compila el Decreto 4669 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. Regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. Artículos. 2.2.24.1., 2.2.24.2, 2.2.24.4, 2.2.24.6, 2.2.24.7.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". Todo el articulado



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 6 de 24

4.4. CONPES

- CONPES 3649 de 2010. “Por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- CONPES 3650 de 2010. Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
- CONPES 3654 de 2010- “Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.
- CONPES 3785 de 2013. “Por la cual se establece la política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.¹

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber:

- 1) Talento Humano
- 2) Direccionamiento estratégico y Planeación
- 3) Gestión con valores para el resultado
- 4) Evaluación para el resultado
- 5) Información y Comunicación
- 6) Gestión del Conocimiento y la Innovación
- 7) Control Interno.

A su vez, estas dimensiones se materializan a través de diecisiete (17) políticas de gestión; de las cuales, aplican directamente a esta política, las siguientes:

- 8) Servicio al ciudadano
- 9) Participación Ciudadana en la gestión pública

5.2. Norma ISO 9001:2015

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 7 de 24

El Municipio de Palmira, cuenta con la certificación de Calidad bajo la Norma Técnica ISO 9001:2015; en este sentido, es importante mencionar que los el cumplimiento de los requisitos de los clientes se extienden por todo el Capítulo 8: OPERACIÓN; el cual se despliega a través de los siguientes requisitos:

- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

Por otra parte; el Capítulo 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, en el requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, establece en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente: La entidad tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La entidad tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información.

En este orden de ideas, la Norma Técnica ISO 9001:2015, se constituye en un referente para la formulación de la política de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

5.3. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano²

El modelo fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras.

Para ello, se identifican tres áreas de trabajo que buscan garantizar la gestión de la “ventanilla hacia adentro”, es decir, cualificar la eficiencia de las entidades públicas y su impacto en la entrega de servicios:

- Mejora en los arreglos institucionales para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados.
- Efectividad e innovación en los procesos y procedimientos internos que ofrezcan soluciones basadas en el uso de tecnologías de información y comunicaciones.
- Compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia.

Adicionalmente, se identifican tres áreas de trabajo para garantizar la gestión de la “ventanilla hacia afuera”:

² CONPES 3785 de 2013



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 8 de 24

- Mejora en la capacidad de la Administración Pública para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial.
- Desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- Generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

Gráfica No. 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Fuente: CONPES 3785 DE 2013

5.4. Participación Ciudadana en las Fases del Ciclo de la Gestión³

- **Participación en la definición de las necesidades de diagnóstico**

En esta fase los ciudadanos participan en la construcción, la formulación o la expedición de una norma, política, plan, programa, proyecto, servicio o trámite. Para ello, los ciudadanos aportan ideas, hechos, experiencias y propuestas para la caracterización de la situación abordada y la identificación de las necesidades que se deben satisfacer y las problemáticas que se van a resolver.

³ https://www.funcionpublica.gov.co/eva/coleccionpracticaspaticipacionciudadana/fases_gestion.html



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 9 de 24

- **Formulación participativa**

Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas, normas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En esta fase los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas.

- **Ejecución o implementación participativa**

Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y los servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando conocimiento, experiencia y habilidades que contribuyen a la efectividad de esas iniciativas. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. En esta fase se involucra a la ciudadanía para que se convierta en protagonista o productora de sus propias soluciones.

- **Evaluación y control ciudadanos**

En esta fase los ciudadanos participan en la evaluación y la vigilancia de los avances y los resultados de la gestión pública y de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios o trámites. Aquí se desarrollan, igualmente, los procesos de rendición de cuentas para cumplir con el deber que tienen las entidades y los organismos públicos de responder ante los ciudadanos sobre las responsabilidades.

Gráfica No. 2. Participación Ciudadana en las fases del ciclo de la gestión



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 10 de 24

Dentro del marco de implementación de MIPG, el Departamento Administrativo de la Función Pública, recomienda establecer 7 pasos para la formulación de la estrategia de participación ciudadana⁴:

- **Paso 1: Identificar los ciudadanos y los temas de mayor interés.**
Previo a la planeación, se deben tener plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés (ciudadanía) que atiende la entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.
- **Paso 2: Identificar con las áreas misionales potenciales espacios de participación**
Revisar con todas las áreas de la entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, se deben identificar los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que pueden empezar a involucrar.
- **Paso 3: Definir canales y actividades.**
Definir claramente las actividades que se van a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identificar si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, se deben identificar claramente los canales y los medios que se emplearán para llevar a cabo dichas acciones y actividades.
- **Paso 4: Incluir acciones transversales.**
Se deben Incluir las acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.
- **Paso 5: Definir recursos humanos, presupuestales y materiales.**
Se deben incluir dentro de la estrategia, los recursos humanos, presupuestales y materiales que se requieren para desarrollar los escenarios de participación. Ya que de una adecuada planeación de los mismos dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente.
- **Paso 6: Establecer metas e indicadores.**
Se deben establecer las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales se pueda hacer seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de los grupos de interés en la gestión.
- **Paso 7: Consolidar, analizar y divulgar.**
Se deben establecer mecanismos y herramientas que permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad se desarrollan para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de la entidad. Así mismo, sistematizar los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten,

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

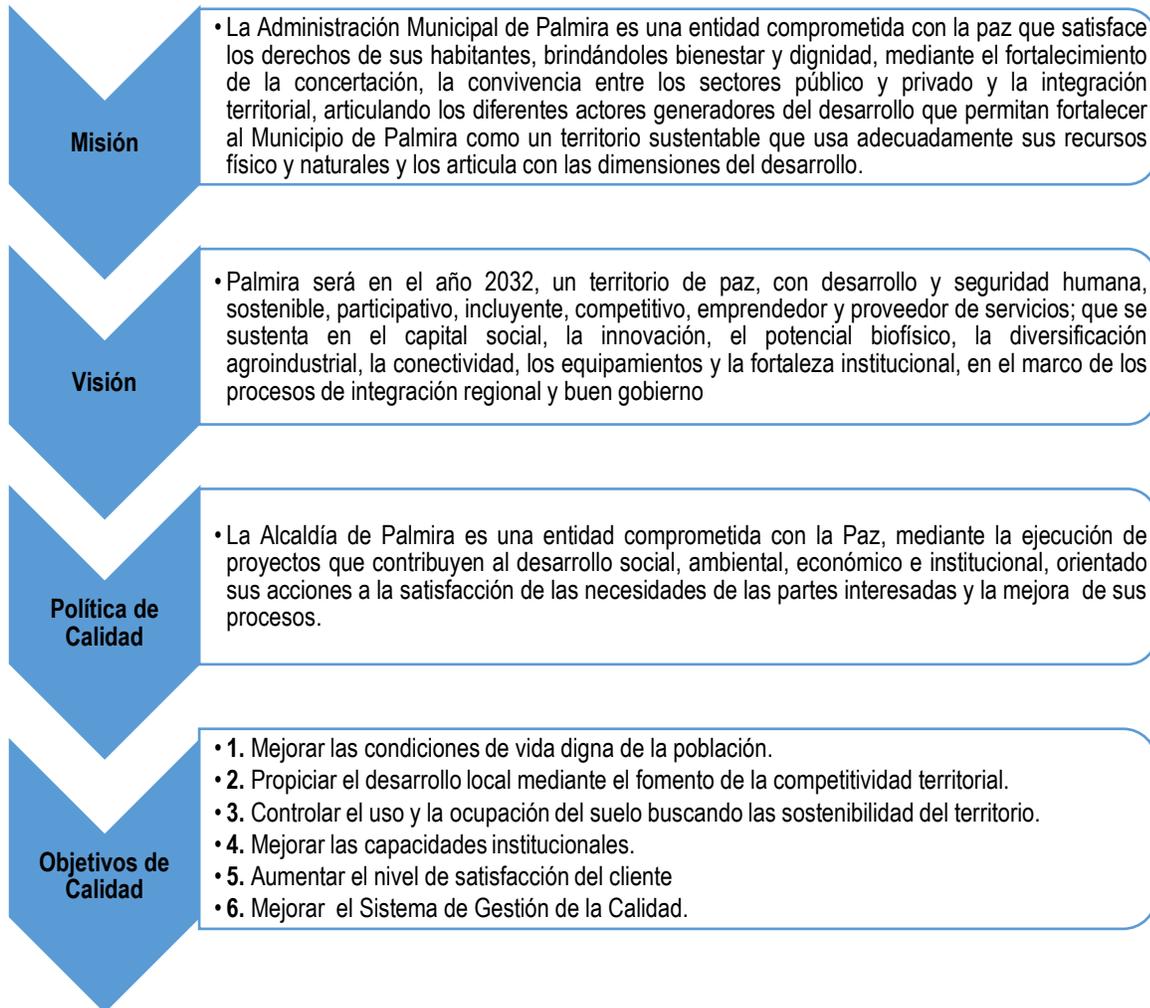
MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Página 11 de 24

contribuyan y retroalimenten la gestión.

5.5. Marco Institucional



6. DEFINICIONES

- **Acción de Cumplimiento:** Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos⁵.

⁵ Sentencia C-157/98



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 12 de 24

- **Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.⁶
- **Audiencias públicas:** Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.⁷
- **Audición pública de Rendición de Cuentas:** Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.⁸
- **Consultas verbales o escritas:** Son las solicitudes por medio de la cual el ciudadano busca someter a consideración de la Entidad en los aspectos relacionados con la oferta institucional. Los conceptos que se emiten en respuesta a las consultas que comprometen la responsabilidad de la Entidad y que son de obligatorio cumplimiento y ejecución lo que ejerce fuerza vinculante para toda la entidad pública.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta irregular de un funcionario Público que ha incurrido en actos dudosos lo que requiere se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional” del servidor público.
- **Petición o derechos de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.⁹

- **Derecho de petición de interés general:** Es una solicitud general, es decir, no hay individualización todos los peticionarios podrían estar involucrados.

⁶ Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991

⁷ Artículo 33 Ley 489 de 1998

⁸ DAFP – ESAP Cartilla de administración pública

⁹ Artículos 13 y 14, Ley 1755 de 2015



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 13 de 24

- **Derecho de petición de interés particular:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- **Derecho de petición de solicitud de documentos:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la constitución política o a la ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **Derecho de petición de solicitud de información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.
- **Derecho de petición de consulta:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- **Derechos de petición entre autoridades:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control.
- **Derechos de petición verbales:** Derechos de petición que sean presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Una vez el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal la autoridad debe radicar una constancia de recepción, la cual cuenta con los siguientes requisitos:
 - Número de radicado o consecutivo.
 - Fecha y hora de la presentación.
 - Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
 - El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso señalar el objeto es necesario.
 - Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
 - Información de quien recibe la petición.
 - Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Página 14 de 24

- **Felicitación:** Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.
- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.¹⁰
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.¹¹
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta irregular de un funcionario Público que ha incurrido en actos dudosos lo que requiere se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional” del servidor público.
- **Rendición de Cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.¹²
- **Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos,
- **Sugerencia:** expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que se le prestan, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.¹³

¹⁰ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Queja>

¹¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Reclamo>

¹² <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Rendición+de+Cuentas>

¹³ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Trámite>



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Página 15 de 24

- **Veedurías Ciudadanas:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.¹⁴

7. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

7.1. Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la dimensión “Gestión con Valores para Resultados”, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); la cual, facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.¹⁵

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en esencia está orientado a los resultados, así que para alcanzarlos se hace necesario que las entidades públicas, establezcan mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSFD y al mismo tiempo, las responda de manera clara, pertinente y oportuna, por cuanto las PQRSFD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.

Frente a la Política de Servicio al Ciudadano; en el autodiagnóstico de MIPG de la vigencia 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:

7.1.1. Calificación Total:



¹⁴ Artículo 1 Ley 850 de 2003

¹⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados>



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

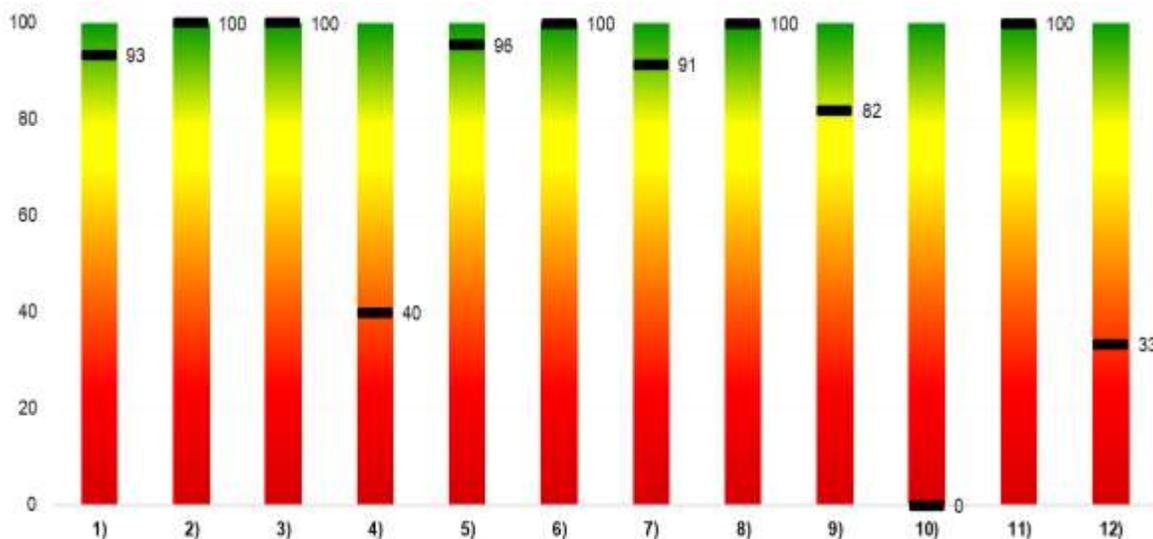
POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Página 16 de 24

7.1.2. Calificación por Categorías

La Política de Servicio al Ciudadano en MIPG cuenta con unas categorías en las cuales se enmarcan los requisitos de esta, dentro de los que están los siguientes:

- 1) Caracterización usuarios y medición de percepción.
- 2) Formalidad de la dependencia o área.
- 3) Procesos.
- 4) Atención incluyente y accesibilidad.
- 5) Sistemas de información.
- 6) Publicación de información.
- 7) Canales de atención.
- 8) Protección de datos personales.
- 9) Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSFD).
- 10) Gestión del talento humano.
- 11) Control.
- 12) Buenas prácticas.



7.1.3. Fortalezas

- **Caracterización usuarios y medición de percepción:** La entidad realiza una caracterización de sus públicos de interés y de igual forma realiza la medición de la percepción de los ciudadanos en relación con los servicios solicitados y la atención brindada.
- **Formalidad de la dependencia o área:** La entidad cuenta con una Dependencia encargada de recibir,



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Página 17 de 24

tramitar y resolver las PQRSFD que los ciudadanos formulen; hacer seguimiento a las mismas y velar por la oportunidad en sus respuestas.

- **Procedimiento:** La entidad cuenta con un procedimiento documentado para la Atención al Ciudadano.
- **Sistemas de información:** La entidad cuenta con el Módulo de Gestión Documental del SIIF WEB para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Por otra parte, la entidad habilitó la consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
- **Publicación de información:** En la página web de la Administración se actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención.
- **Canales de atención:** La entidad cuenta con tres canales de atención para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés: Canales presenciales, telefónicos y virtuales.
 - Canales presenciales: Oficina de Atención al Ciudadano, Buzón de Sugerencias
 - Canales telefónicos: Línea telefónica 195, línea directa 270967 y 2709500 ext 2371
 - Canales virtuales: correo electrónico atencionalciudadano@palmira.gov.co, chat virtual y página web www.palmira.gov.co
- **Protección de datos personales:** En este sentido, la entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales y permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.
- **Gestión de PQRSFD:** La entidad cuenta con un procedimiento de Atención al Ciudadano donde se establece el proceso a seguir para gestionar debidamente las PQRSFD registradas por los ciudadanos. Constantemente da a conocer a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer registro de sus peticiones, quejas, reclamos, trámites y servicios. Hace seguimiento semanal de las PQRSFD para evitar el vencimiento de las mismas y cumplir con los términos especificados para cada requerimiento.
- **Control:** La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes a través del proceso de auditoría.

7.1.4. Debilidades

- **Atención incluyente y accesibilidad:** Aunque la entidad ha implementado señalización para que la población invidente se ubique dentro del CAMP, aún falta acondicionar la infraestructura para población con discapacidad.
- **Sistemas de información:** Aunque la entidad cuenta con un Módulo de Gestión Documental, éste no permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.
- **Canales de atención:** La entidad dispone de una Ventanilla Única, sin embargo, no permite la recepción de la totalidad de peticiones.
- **Gestión de PQRSFD:** La entidad no cuenta con personal calificado para atender a la ciudadanía indígena que se comunique a través de lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español; como lo estipula el Decreto 1166 de 2016.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 18 de 24

8. POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

8.1. Articulación de las Políticas en el Marco de MIPG

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública y la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de Gestión con Valores para resultados, la cual, busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, dialogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Tanto para la política de Participación Ciudadana y la Política de Servicio al ciudadano, el centro de su gestión es el ciudadano mismo; la Política de participación ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad y la Política de servicio al ciudadano busca garantizar el acceso de éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

En este sentido, en ambas políticas se generan unos escenarios de interacción cuyas dinámicas presentan características similares como:

- Posibilidad de un dialogo directo con el ciudadano.
- Acceso a la información de la entidad.
- Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado.
- Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad.
- Trato humano y digno hacia el ciudadano.
- Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad.
- Apropiación y generación de confianza.

De acuerdo a lo anterior, las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano no pueden ser asumidas por separado y requieren de un compromiso institucional frente al cumplimiento de las mismas.

8.2. Texto de la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana

“El Municipio de Palmira, en su objetivo de mejorar los niveles de satisfacción de sus beneficiarios y grupos de interés como ejes de su misionalidad y que tienen el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la gestión pública, se compromete a desarrollar procesos de servicio al ciudadano y de promoción de la participación ciudadana de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir de manera activa en los procesos de decisión de la Entidad, en aras de generar valor de lo público”.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 19 de 24

8.3. Objetivo general de la Política de Atención Al Ciudadano y Participación Ciudadana

Promover los procesos de servicio al ciudadano y de participación ciudadana en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes y proyectos para facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de Palmira.

8.4. Objetivos específicos de la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana

- Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Alcaldía Municipal de Palmira.
- Establecer los lineamientos y estrategias que permitan la implementación de la política de atención al ciudadano y de participación ciudadana en la Entidad.

8.5. Responsables

Los responsables de que se cumplan las disposiciones establecidas en la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana son: Todos los Secretarios, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina y enlaces designados.

Por otra parte, la Secretaria de Participación Comunitaria es la responsable de realizar el seguimiento de la implementación en la entidad.

8.6. Lineamientos de la Política

- Se deben promocionar constantemente los diferentes Canales de Atención al Ciudadano
 - Canales presenciales: Oficina de Atención al Ciudadano, Buzón de Sugerencias
 - Canales telefónicos: Línea telefónica 195, línea directa 270967 y 2709500 ext 2371
 - Canales virtuales: correo electrónico atencionalciudadano@palmira.gov.co, chat virtual y página web www.palmira.gov.co, Whatsapp
- Es responsabilidad de los Secretarios de Despacho, Directores y Jefes de Oficina promover en sus Dependencias, los diferentes mecanismos de atención al ciudadano y responder con calidad y oportunidad todas las solicitudes requeridas a través de los diferentes medios de atención al ciudadano.
- Orientar con criterio, celeridad, imparcialidad y confiabilidad al ciudadano que requiere la atención, utilizando los canales de atención al ciudadano.
- Los Secretarios y Directores de cada Dependencia, al igual que a los enlaces de PQRSFD, tienen asignado un usuario en el Módulo de Gestión Documental del aplicativo SIIF Web que les permite realizar consultas acerca del estado de vencimiento de términos de las PQRSFD radicadas y direccionadas a sus Dependencias.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 20 de 24

- El enlace de PQRSFD designado, debe velar por la gestión oportuna y seguimiento a las respuestas de las PQRSFD radicadas a su dependencia. Es deber del enlace, informar al peticionario acerca del estado del trámite en que se encuentra su petición, si aún no se ha dado respuesta dentro de los términos establecidos se envía por el medio designado por el peticionario (correo electrónico, dirección de residencia o vía telefónica) los motivos de la tardanza indicando la fecha en que se resolverá y se emitirá dicha respuesta.
- El incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD por parte de los funcionarios responsables, hará efectivas las sanciones estipuladas en el Artículo 35, numeral 8 del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002 ratificada en el artículo 26 de la ley 1952 del 2019)
- El seguimiento de la gestión a las PQRSFD se debe realizar diariamente y las alertas se reportan semanalmente a cada Secretaría. El análisis de causas que generan las PQRSFD, se recibirán trimestralmente con su respectivo informe y análisis dentro de los cinco (5) primeros días del cuarto mes. El incumplimiento y el no envío de esta información, hará efectivas las sanciones estipuladas en el Artículo 35, numeral 8 del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002 ratificada en el artículo 26 de la ley 1952 del 2019)
- Una vez direccionada la PQRSFD a la Dependencia correspondiente se debe atender o dar traslado a la Secretaría competente, la cual debe tramitar la solicitud dentro de los términos establecidos por la Ley. Salvo que la Dependencia fije un nuevo término para contestar acogiendo al Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo ante la imposibilidad de responder dentro del término legalmente previsto.
- Si el motivo de la petición o consulta no es competencia de la Dependencia que recibió la petición, se traslada a la que se estime competente y se le informa al peticionario.
- Si la información o documentación solicitada goza de reserva constitucional o legal, se comunicará al solicitante lo pertinente.
- Tramitar diligentemente las PQRSFD a cargo, ejerciendo calidad y control al contenido de la respuesta emitida en cada proceso y el archivo de los documentos generados.
- Todas las actuaciones derivadas del accionar del presente procedimiento estarán enmarcadas dentro de los valores de lealtad, honestidad, transparencia y servicio.
- Las PQRSFD de los Buzones de Sugerencias, serán responsabilidad de los Secretarios, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina y funcionarios enlaces designados. Los Buzones deben estar ubicados en un sitio visible y de fácil acceso al ciudadano y dotados de elementos necesarios como los formatos y bolígrafo.
- El funcionario designado en cada dependencia como enlace de las PQRSFD de los Buzones de Sugerencias debe ser de planta y nombrado por resolución, puesto que será responsable de proyectar las respuestas dentro del tiempo establecido por la normatividad vigente y está encargado de hacer seguimiento a las mismas.
- La apertura del Buzón de Sugerencias se debe realizar el primer día hábil de cada semana en presencia de los enlaces de Calidad y PQRSFD designados por cada Secretaría. Una vez abierto, se debe registrar un acta donde queden consignadas las PQRSFD encontradas y posteriormente deben ser subidas al Módulo de Gestión Documental. Mensualmente cada Secretaría debe enviar el informe correspondiente a la Secretaría de Participación Comunitaria.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 21 de 24

- En caso encontrar PQRSFD anónimas se debe publicar la respuesta en la cartelera de la Dependencia.

8.7. Estrategia de la Secretaria de Participación Comunitaria

- Propiciar la incidencia de las organizaciones sociales, comunitarias y de acción comunal en los procesos efectivos de participación a nivel territorial y sectorial.
- Generar y fortalecer espacios de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, mediante enfoques propios de la innovación. (Consejo de participación ciudadana y Consejo Territorial de Paz, Reconciliación y Convivencia)
- Acompañar a las organizaciones comunales y Juntas Administradoras Locales en el cumplimiento de la norma
- Fortalecer el ciclo de servicio a la ciudadanía del municipio para promover la eficiencia y la celeridad en los procedimientos de atención al ciudadano
- Propiciar el ejercicio de participación, a través de la estrategia “Redes solidarias comunales”, con la que se pretende que las comunidades trabajen por el buen vivir, la convivencia pacífica, la paz, la economía solidaria y el desarrollo integral de los territorios

8.8. Canales de Atención

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública Municipal para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el hacer de la entidad y del Estado. La Administración Municipal de Palmira tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

Canales Presenciales:

- Oficina de Atención al Ciudadano.

Es un espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos que requieren asesoría o trámite por parte un funcionario de un tema en específico. Esta oficina está ubicada en el primer piso del Edificio del CAMP, cuenta con una estructura física confortable y su respectiva sala de espera, turnero y tres funcionarios capacitados para prestar un buen servicio al ciudadano.

- Buzón de sugerencias

Herramienta de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en el que el ciudadano puede depositar directamente y a través de un papel su requerimiento. Los buzones están distribuidos en los diferentes pisos del CAMP y en las afueras de las Dependencias.

- Ventanilla única

Oficina de recepción de correspondencia ubicada en el primer piso del edificio del CAMP, en la parte externa.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 22 de 24

Canal Telefónico:

- Línea 195 – Línea directa 2709671 y 2709500 extensión 2371:

Canal que permite resolver dudas e inquietudes vía telefónica y a través de un contacto directo con los funcionarios de la Administración. Por medio de este canal, se resuelven solicitudes e inquietudes referente a respuesta de PQRSFD radicadas en ventanilla única u otras inquietudes relacionadas con las diferentes Dependencias.

Canales Virtuales:

- Chat en línea

Herramienta que facilita la interacción de la ciudadanía con la Institución y permite al ciudadano mantener un contacto directo con el funcionario encargado, realizar consultas y recibir respuesta desde cualquier lugar y en el menor tiempo.

Horario de atención:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

[https://tawk.to/chat/5b06e99d10b99c7b36d445fb/default/?\\$ tawk_popout=true](https://tawk.to/chat/5b06e99d10b99c7b36d445fb/default/?$ tawk_popout=true)

- Correo electrónico

Recurso virtual destinado para que los ciudadanos eviten desplazamientos, costos asociados al mismo y de una manera directa y desde el lugar que lo deseen dirijan sus requerimientos a través del correo atenciónalciudadano@palmira.gov.co

- Página Web

Espacio virtual en el ciudadano puede navegar y consultar la información que requiere. En <https://www.palmira.gov.co/> el ciudadano podrá encontrar: Descripción de Secretarías, Direcciones y Oficinas, repositorio de documentos de Ley, formatos, encuesta de satisfacción, formulario para registrar PQRSFD, notificaciones judiciales, directorios, noticias de actualidad del Municipio y la Administración y demás información que puede ser de utilidad para los ciudadanos.

- Chats comunales a través de WhastApp

Canal de comunicación bidireccional que permite compartir información oficial de la Administración. Hacen parte de estos chats líderes y lideresas de las diferentes Organizaciones Comunales y Sociales de las 16 comunas del Municipio, cada comuna tiene un grupo para atender asuntos propios de su territorio.

8.9. Plazos de Respuesta a los Ciudadanos

El Municipio de Palmira adopta los plazos normativos establecidos en la Ley 1755 del 2015, que definen los tiempos de respuesta para las PQRSFD:

- Derechos de Petición de Interés General, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Página 23 de 24

- Derechos de Petición de Interés Particular, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Solicitud de Documentos, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Solicitud de Información, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Consulta, dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición entre Autoridades, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo al tiempo estipulado por el Ente de Control.
- Los Derechos de petición que sean presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz.
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito, En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite
- Copias o Certificados relacionados con expedientes, 3 días hábiles siguientes a su recepción.
- Denuncia, 1 día hábil para dar traslado a Control Disciplinario.
- Queja, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Reclamo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Sugerencia, en un término de 10 días, a partir de su recepción, se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

8.10. Mecanismos de Participación Ciudadana

- Plebiscito.
- Iniciativa popular legislativa.
- Referendo.
- Revocatoria del mandato.
- Cabildo abierto.

8.11. Evaluación y seguimiento

La evaluación y seguimiento se realizará de manera semestral, incluyendo cada uno de los aspectos de autodiagnóstico establecidos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para cada una de las políticas.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MPAFO-004. Consolidación Informe PQRSFD
MPAFO-010. Acta de apertura de Buzones
MPAFO-003. Formatos de Buzón de Sugerencias
MPAFO-016. Registro de Atención Personalizada
MPAFO-024. Apertura correo electrónico.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

MPAPT-001
Versión.01
27/10/2020

Página 24 de 24

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
27/10/2020	N/A	Emisión y aprobación del documento	01

11. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre:	Edilma Madroñero Bastidas	Nombre:	Maritza Isaza Gómez	Nombre:	Maritza Isaza Gómez
Cargo:	Profesional U G 1	Cargo:	Secretaria de Despacho	Cargo:	Secretaria de Despacho
Fecha:	26/10/2020	Fecha:	27/10/2020	Fecha:	27/10/2020
Firma:		Firma:		Firma:	