



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN	4
2.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA.....	4
3.	NORMATIVA APLICABLE	4
3.1.	Constitución Política de Colombia.....	4
3.2.	Leyes	4
3.3.	Decretos	5
3.4.	CONPES	6
4.	MARCOS DE REFERENCIA	6
4.1.	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	6
4.2.	Norma ISO 9001:2015 Normas Técnicas: La Norma Técnica ISO 9001:2015, es un referente para la formulación de la política de participación ciudadana y servicio al ciudadano.	7
4.3.	Norma NTC ISO 6047, accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.	7
4.4.	Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano	8
4.5.	Participación Ciudadana en las Fases del Ciclo de la Gestión	9
4.6.	Marco Institucional.....	12
5.	DEFINICIONES.....	13
6.	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	15
6.1.	Atención al Ciudadano	15
6.1.1.	Calificación Total.....	15
6.1.2.	Calificación por Categorías.....	16
6.1.3.	Fortalezas	16
6.1.4.	Debilidades	17
7.	POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	17
7.1.	Articulación de las Políticas en el Marco de MIPG.....	17
7.2.	Texto de la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana	18
7.3.	Objetivo general de la Política de Atención Al Ciudadano y Participación Ciudadana.....	18
7.4.	Objetivos específicos de la Política de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana ...	19
7.5.	Responsables	19
7.6.	Lineamientos de la Política.....	19
7.8.	Canales de Atención	21
7.7.	Plazos de Respuesta a los Ciudadanos.....	22
7.8.	Mecanismos de Participación Ciudadana aplicados en la Secretaria de Participación Comunitaria.....	23



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPT-001
Versión.02
29/09/2022

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

Página 2 de 24

8.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	23
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	23
10.	ANEXOS.....	23
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	24
12.	CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	24



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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. Por busca facilitar al ciudadano el acceso a sus derechos mediante los canales de atención destinados para ello (Canales virtuales, telefónicos y presenciales) 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 lineamientos 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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

1. 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.

2. 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.

3. NORMATIVA APLICABLE

3.1. Constitución Política de Colombia.

Artículos: 1, 2,3, 13, 23, 47, 54,123, 209, 270, 365

3.2. Leyes

- Ley 527 de 18 de agosto de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, y las firmas digitales.
- 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 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 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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 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 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".
- Ley 872 del 2003, por medio de la cual se establecen disposiciones y lineamientos para mediciones de percepción ciudadana.
- Ley 2052 25 de agosto de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas.

3.3. Decretos

- 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 (Capítulo 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 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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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
- Decreto 124 de 2016, establece la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

3.4. 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 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”
- Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1. 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

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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 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

4.2. Norma ISO 9001:2015 Normas Técnicas: La Norma Técnica ISO 9001:2015, es un referente para la formulación de la política de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

4.3. Norma NTC ISO 6047, accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

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 de EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO en el requisito 9.1 "Seguimiento, medición, análisis y evaluación" numeral 9.1.2 "Satisfacción del cliente" establece que la entidad debe medir y hacer seguimiento a la percepción de los ciudadanos.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.4. 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”:

- 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.

² CONPES 3785 de 2013



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MPAPT-001

Versión.02

29/09/2022

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Página 9 de 24

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



Fuente: CONPES 3785 DE 2013

4.5. 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

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **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

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 dirigida 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.

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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **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, contribuyan y retroalimenten la gestión.

4.6. Marco Institucional

Misión

• La Administración Municipal de Palmira es una entidad comprometida con la paz que satisface los derechos de sus habitantes, brindándoles bienestar y dignidad, mediante el fortalecimiento de la concertación, la convivencia entre los sectores público y privado y la integración territorial, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo que permitan fortalecer al Municipio de Palmira como un territorio sustentable que usa adecuadamente sus recursos físico y naturales y los articula con las dimensiones del desarrollo.

Visión

• Palmira será en el año 2032, un territorio de paz, con desarrollo y seguridad humana, sostenible, participativo, incluyente, competitivo, emprendedor y proveedor de servicios; que se sustenta en el capital social, la innovación, el potencial biofísico, la diversificación agroindustrial, la conectividad, los equipamientos y la fortaleza institucional, en el marco de los procesos de integración regional y buen gobierno

Política de Calidad

• La Alcaldía de Palmira es una entidad comprometida con la Paz, mediante la ejecución de proyectos que contribuyen al desarrollo social, ambiental, económico e institucional, orientado sus acciones a la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y la mejora de sus procesos.

Objetivos de Calidad

- 1. Mejorar las condiciones de vida digna de la población.
- 2. Propiciar el desarrollo local mediante el fomento de la competitividad territorial.
- 3. Controlar el uso y la ocupación del suelo buscando las sostenibilidad del territorio.
- 4. Mejorar las capacidades institucionales.
- 5. Aumentar el nivel de satisfacción del cliente
- 6. Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5. DEFINICIONES

- 5.1 ATENCIÓN AL CIUDADANO:** La función de la atención al ciudadano, es brindar una adecuada atención al ciudadano garantizando una pronta respuesta los requerimientos, peticiones y quejas y solicitudes en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.
- 5.2 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 CAM y en las afueras de las dependencias
- 5.3 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** 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 canales presenciales y virtuales.
- 5.4 CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIAC:** Es un espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos que requieren asesoría o gestión por parte de un funcionario sobre un tema, trámite o servicio en específico
- 5.5 CORREO ELECTRÓNICO:** Canal virtual de atención al ciudadano 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
- 5.6 DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN:** Es cuando el ciudadano expone una situación posiblemente ilícita por actos de corrupción de servidores públicos o contratistas, a través de alguno de los canales de atención al ciudadano
- 5.7 DERECHO DE PETICIÓN:** Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio.
- 5.8 PÁGINA WEB:** Canal virtual de atención 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 PQRS, notificaciones judiciales, directorios, noticias de actualidad del Municipio y la Administración y demás información que puede ser de utilidad para los ciudadanos
- 5.9 PQRSFD:** Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitación y



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

denuncias.

- 5.10 PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención a una solicitud.
- 5.11 PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
- 5.12 PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.
- 5.13 PETICIÓN DE CONSULTAS:** Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- 5.14 PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 5.15 QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- 5.16 RECLAMANTE:** persona, organización o su representante, que expresa una queja
- 5.17 RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por el ciudadano por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- 5.18 SUGERENCIA:** Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- 5.19 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 5.20 TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- 5.21 VENTANILLA ÚNICA:** Oficina de recepción de correspondencia ubicada en el CIAC – Centro Integral de Atención al Ciudadano



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

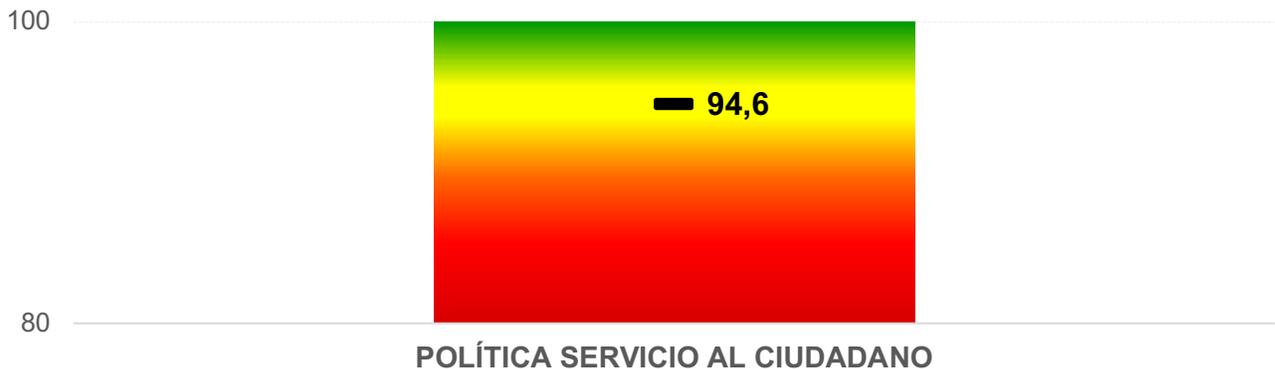
6.1. Atención al Ciudadano

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.⁵

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 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

6.1.1. Calificación Total



⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados>



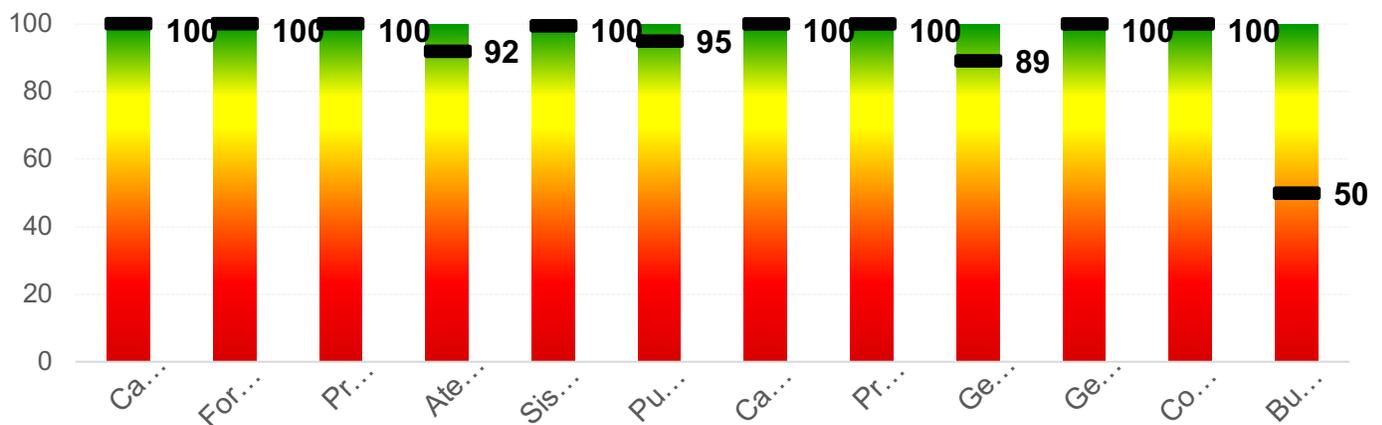
Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1.2. 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.



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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **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.
- **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: Buzones de sugerencias y el Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC con más de 20 funcionarios atendiendo centralizadamente los trámites y servicios de las siguientes dependencias: Planeación, Infraestructura, Gobierno, Integración Social y cada uno de sus programas, Ventanilla Única y Participación Comunitaria.
 - Canales virtuales: correo electrónico atencionalciudadano@palmira.gov.co, radicación virtual de PQRSFD y página web www.palmira.gov.co
- **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. Hace seguimiento quincenal de las PQRSFD para evitar el vencimiento de las mismas y cumplir con los términos especificados para cada requerimiento y reporta estos informes a la alta dirección y a las dependencias.
- **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.

6.1.4. Debilidades

- **Atención incluyente y accesibilidad:** Aunque la entidad ha implementado señalización para que la población invidente se ubique dentro del CAMP, 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.
- **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.

7. POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1. Articulación de las Políticas en el Marco de MIPG



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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, diálogo, 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.

7.2. 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”.

7.3. 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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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 virtuales: correo electrónico atencionalciudadano@palmira.gov.co, chat virtual y página web www.palmira.gov.co
- 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.
- 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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 quincenalmente a cada Secretaría. El análisis de causas que generan las PQRSFD, se recibirán semestralmente con su respectivo informe. 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.
- En caso encontrar PQRSFD anónimas se debe publicar la respuesta en la cartelera de la Dependencia.

7.7. Estrategia de la Secretaria de Participación Comunitaria



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 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 los Organismos 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

7.8. 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:

- **Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC**

Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00am- 12:00pm y 2:00pm – 4:00pm.

Espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos que requieren asesoría o gestión por parte de un funcionario sobre un tema, trámite o servicio en específico. Este espacio está ubicado en el primer piso del Edificio del CAMP, cuenta con una estructura física confortable y su respectiva sala de espera, turnero electrónico y 23 casillas de atención en las que se encuentran ubicados los funcionarios de las siguientes dependencias: Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Planeación, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Gobierno, Secretaría General a cargo de la Ventanilla Única de la Alcaldía.

- **Buzón de Sugerencias**

Ubicados en los puntos de atención a la ciudadanía y utilizados para evaluar la percepción de la atención.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Canales Virtuales:

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

7.7. Plazos de Respuesta a los Ciudadanos

El Municipio de Palmira adopta la Ley 1755 del 2015, normatividad que regula y define los tiempos de respuesta para las PQRSFD de la siguiente manera:

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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 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.

7.8. Mecanismos de Participación Ciudadana aplicados en la Secretaria de Participación Comunitaria.

- Formación
- Foros / Audiencias
- Cabildo abierto

8. 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-001 Encuesta de Evaluación de la Percepción del Ciudadano
MPAFO-002 Tabulación encuesta evaluación de la percepción del ciudadano
MPAFO-003 Formato de Buzón de Sugerencias
MPAFO-004 Consolidación Informe PQRSFD
MPAFO-010. Acta de apertura de Buzones
MPAFO-016 Caracterización y Atención Diaria
MPAFO-025 Encuesta de Satisfacción del Usuario Página WEB
MPAIT-001 Instructivo informe de evaluación de la percepción del usuario
MPAFO-031 Formato Control de Respuesta a Solicitudes PQRSFD
MPAFO-032 Consolidado Buzón de Sugerencias

10. ANEXOS

MPAPR-002 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
MPAPR-005 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

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

MPAPT-001

Versión.02

29/09/2022

Página 24 de 24

11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
15/05/2020	N/A	Emisión y aprobación del documento	01
29/09/22	01	Actualización del documento por cambios el Marco de Referencia, Normatividad, Documentos Relacionados, Definiciones etc.	02

12. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: <u>Edilma Madroño</u>	Nombre: <u>Maritza Isaza Gómez</u>	Nombre: <u>Maritza Isaza Gómez</u>
Cargo: <u>Profesional Grado1</u>	Cargo: <u>Secretaria Participación Comunitaria</u>	Cargo: <u>Secretaria Participación Comunitaria</u>
Fecha: <u>29 de septiembre 2022</u>	Fecha: <u>29 de septiembre 2022</u>	Fecha: <u>29 de septiembre 2022</u>