

DECRETO

TRD-2025-100.4.297

DECRETO No. 297
26 de Agosto de 2025

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA – VALLE DEL CAUCA”

El Alcalde del Municipio de Palmira – Valle del Cauca, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 315 de la Constitución Política, el artículo 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, Ley 489 de 1998, Ley 1755 del 2015, la Ley 1757 de 2015, el Decreto Municipal 213 de 2016, el Decreto Municipal 981 de 2020, y demás normas concordantes,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado, entre otros, servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los derechos y deberes, y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Que la Ley 1755 del 2015 regula el derecho fundamental de petición, y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 desarrolla disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe ejercerse conforme a los principios y fines consagrados en la Constitución, garantizando la satisfacción de las necesidades colectivas.

Que el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública expidieron en diciembre de 2020 la actualización de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, documento aplicable a todos los organismos y entidades del Estado en sus diferentes niveles, así como a entidades públicas y privadas que ejerzan función pública o presten servicios públicos.

Que mediante Decreto Municipal 213 del 1 de agosto de 2016, *“Por medio del cual se adopta la estructura de la Administración Central del Municipio de Palmira Valle, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”*, se estableció en el artículo 37, numeral 1, la función de promover, facilitar, estructurar y fortalecer la participación comunitaria y la organización democrática en el Municipio.

Que mediante Decreto Municipal 981 del 30 de noviembre de 2020, *“Por medio del cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión Institucional del Municipio de Palmira Valle y se dictan otras disposiciones”*, se dispuso en su artículo 23 que la Secretaría de Participación Comunitaria liderará e implementará las políticas de **“Servicio al Ciudadano”** y **“Participación Ciudadana en la Gestión Pública”**.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece lineamientos para la gestión eficiente de las entidades públicas, señalando el servicio al ciudadano como eje central de la gestión administrativa.

Que la Alcaldía Municipal de Palmira Valle reconoce al ciudadano como eje fundamental de sus procesos institucionales y asume el compromiso de fortalecer la atención y participación comunitaria.

DECRETO

TRD-2025-100.4.297

Que, en sesión ordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, celebrada el 29 de abril de 2025, quedó aprobado por unanimidad, mediante acta con TRD No. 10.1.02.28.00000002.46.2025000002, el documento **“Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana”**.

Que, en consecuencia, resulta necesario adoptar formalmente la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en el Municipio de Palmira Valle, estableciendo directrices claras para su implementación, seguimiento y mejora continua.

En mérito de lo anterior, se

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETIVO. La presente Política tiene por objeto fijar un marco general, institucional y conceptual de la relación entre la Administración Municipal y la ciudadanía, reconociendo al ciudadano como eje central de la gestión pública y garantizando un servicio transparente, participativo y eficiente, orientado a generar confianza y satisfacción social.

ARTÍCULO SEGUNDO. POLÍTICA. La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana constituye una estrategia integral orientada a mejorar de manera continua la calidad de los servicios públicos y a consolidar una cultura de participación democrática, fortaleciendo los espacios de diálogo y colaboración entre la Administración y la comunidad.

ARTÍCULO TERCERO. ALCANCE. La Política será aplicable a todos los servicios, dependencias, secretarías, direcciones y oficinas de la Administración Municipal, bajo el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y del Modelo de Gestión Pública Eficiente. Para su implementación se establecen dos áreas de intervención:

- **“Ventanilla hacia adentro”**, orientada al fortalecimiento de los procesos internos institucionales.
- **“Ventanilla hacia afuera”**, orientada a garantizar el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios.

ARTÍCULO CUARTO. LINEAMIENTOS. La Política se regirá bajo los siguientes lineamientos:

- Cumplimiento de las actividades previstas en la estrategia institucional de implementación.
- Garantía de acceso efectivo y oportuno a los ciudadanos a través de los canales de atención definidos por la Administración Municipal.

ARTÍCULO QUINTO. CANALES DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN. La atención a la ciudadanía se realizará mediante los canales presenciales, virtuales y telefónicos habilitados por la Administración Municipal, los cuales serán fortalecidos permanentemente con el fin de garantizar el acceso efectivo, la transparencia y el derecho a la información.

ARTÍCULO SEXTO. RESPONSABLES. Todos los secretarios, subsecretarios, directores, jefes de oficina y enlaces designados serán responsables de la implementación de la presente Política. La Secretaría de Participación Comunitaria será la dependencia encargada de coordinar, liderar y realizar el seguimiento institucional.

DECRETO

TRD-2025-100.4.297

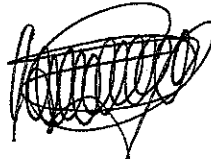
ARTÍCULO SÉPTIMO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. La Secretaría de Participación Comunitaria efectuará el seguimiento y evaluación cuatrimestral de la implementación de la Política, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y presentará los informes respectivos para garantizar la mejora continua.

ARTÍCULO OCTAVO. ADOPCIÓN. Adóptese formalmente la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana. El documento MPAPT-001, junto con la estrategia de implementación, forman parte integral del presente Decreto como anexos.

ARTÍCULO NOVENO. VIGENCIA. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su Publicación

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Despacho del Alcalde Municipal de Palmira – Valle del Cauca, a los veintiséis (26) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025).



VICTOR MANUEL RAMOS VERGARA
Alcalde Municipal

Proyectó: Luis Felipe Tamayo Lara – Abogado Contratista – Secretaría de Participación Comunitaria **LFTL**
Revisó: Jorge Eliecer Corral Aramburo – Secretario Jurídico
Aprobó: Víctor Manuel Ramos Vergara – Alcalde Municipal

