POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

SECRETARÍA DE
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

ALCALDÍA DE PALMIRA

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia consagra en el artículo segundo, la participación y el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la administración pública nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

En cumplimiento de la Constitución Política y de su misión, la Alcaldía de Palmira tiene como propósito promover y fortalecer la Participación ciudadana y el Servicio al ciudadano, como elementos estratégicos que permitirán vincular a la ciudadanía de manera colaborativa en cada una de las fases de su ciclo de gestión de planes, programas y proyectos con el fin de robustecer las capacidades institucionales y administrativas para el cumplimiento y posicionamiento de los objetivos trazados. Para ello, bajo el enfoque de Estado abierto busca fortalecer los espacios e instrumentos para el acceso a sus derechos mediante los canales de atención dispuestos para acercarlos a la oferta institucional de bienes y servicios; así mismo, avanzar en la construcción de confianza mirando en el ciudadano un aliado de la administración pública, con la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos .

Basado en los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que facilita las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad a los principios y normas previstas en la Constitución Política y la Ley, en este documento se establece un contexto transversal a todas las dimensiones de MIPG, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Así mismo, teniendo en cuenta que tanto la Participación ciudadana como el Servicio al ciudadano cuentan en su implementación con elementos comunes; la Alcaldía de Palmira tiene como objetivo fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, donde se reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume el compromiso institucional de servicio estableciendo las directrices de esta relación con el ciudadano y las estrategias para garantizar la **transparencia**, **participación** y **acceso a la información** que conlleve al establecimiento de una relación de confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

2. MARCO INSTITUCIONAL

El marco institucional que orienta la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana del Municipio de Palmira, está fundamentado en los principios de transparencia, inclusión, eficiencia y cercanía con la comunidad. En este contexto, la Misión y Visión del Municipio se alinean con las expectativas y necesidades de la población, garantizando una gestión pública de calidad que promueva la confianza y la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana se erige como una estrategia integral que responde al compromiso del gobierno local con la mejora continua de los servicios públicos y la consolidación de una cultura de participación democrática. Para ello, se han tenido en cuenta los objetivos de calidad que rigen la acción administrativa, orientados a mejorar las capacidades institucionales, aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, a la vez que se fomentan los espacios de diálogo y colaboración.

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

En el marco institucional también se incorporan los programas y proyectos del Plan de Desarrollo Municipal "Palmira Ejemplar - Palmira para Todos 2024-2027", que abordan de manera concreta las políticas de atención al ciudadano y participación. En el eje estratégico de Gobierno Ejemplar, el Municipio de Palmira contempla el programa de "Participación y Atención al Ciudadano", dentro del cual existen cinco (5) indicadores de producto que buscan fortalecer la relación entre la administración municipal y la ciudadanía por medio de la implementación de diferentes estrategias de interacción, que promueven la participación ciudadana, el acceso a servicios institucionales y la transparencia a través de canales virtuales, rendición de cuentas y automatización de trámites, contribuyendo así a una gestión pública inclusiva y orientada al bienestar de la comunidad.

3. JUSTIFICACIÓN

El propósito que tiene la Administración Municipal de Palmira en la formulación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana 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.

4. NORMATIVA APLICABLE

Se presentan a continuación las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan el servicio al ciudadano y participación ciudadana, contemplando una visión general de las normas orientadas a la atención con enfoque diferencial según las características particulares de los ciudadanos.

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia: Art. 1, 2, 13, 23, 40, 103, 209, 270.	Por medio de los cuales se reconoce que Colombia es un Estado social de derecho, que propende por garantizar la participación ciudadana como un derecho, que permite la intervención de los diferentes actores sociales, en la toma de decisiones políticas, económicas, administrativas, ambientales y culturales que afecten el país.

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

NORMA	FUNDAMENTO
CONPES 3649 de 2010	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 de 2013	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.
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 4070 de 2021	Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto desde la articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía desde la confianza.
Acuerdo 004 de 2024	Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del Municipio para el período 2024-2027 “Palmira Ejemplar -Palmira para Todos”
Decreto 1538 de 2005	Reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 sobre integración social de personas con discapacidad. (Todo el articulado).
Decreto 2623 de 2009	"Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". (Todo el articulado).
Decreto 19 de 2012	Artículos 1-41 (Capítulo 1). "Por medio del cual se suprimen trámites innecesarios en la Administración Pública".
Decreto 2641 de 2012	Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. (Todo el articulado).
Decreto 1083 de 2015	ARTÍCULO 2.2.23.1 "Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno". Por medio del cual se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y sus modificaciones introducidas por el Decreto 1499 de 2017 en lo referente al Sistema de Gestión y al MIPG.
Decreto 1377 de 2013	Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre Habeas Data. (Todo el articulado).

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

NORMA	FUNDAMENTO
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos
Decreto 1166 de 2016	Adiciona el capítulo 12 al Decreto 1069 de 2015, sobre presentación y radicación de peticiones verbales. (Todo el articulado).
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Decreto 257 de 2022	Por el cual se adopta la política de protección de datos en el Municipio de Palmira
Ley 134 de 1994	Artículos 4, 5 y 7. "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad, y garantiza sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales.
Ley 527 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 762 de 2002	Artículos 2 y 3. "Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad".
Ley 982 de 2005	Artículos 8, 13, 15 y 16. "Por la cual se establecen normas para la equiparación de oportunidades de personas sordas y sordociegas".
Ley 962 de 2005	Reglamentada parcialmente por los Decretos 4669 de 2005 y 1151 de 2008. Dispone la racionalización de trámites administrativos.
Ley 1145 de 2007	Artículos 1, 2 y 3. "Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad".
Ley 1171 de 2007	Artículo 9. "Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores".
Ley 1251 de 2008	Artículos 1, 2, 4, 6 y 12. "Por la cual se dictan normas de protección y promoción de derechos de los adultos mayores".
Ley 1275 de 2009	Artículos 1, 3, 4 y 6. "Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para personas con enanismo".

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

NORMA	FUNDAMENTO
Ley 1341 de 2009	Artículos 1, 2, 3, 4 y 6. "Por la cual se definen principios sobre sociedad de la información y tecnologías de la información y comunicaciones".
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la **Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad**, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Todo el articulado). (CPACA), y sus modificaciones introducidas por la Ley 2080 de 2021, las cuales regulan la relación entre los ciudadanos y la administración pública, garantizando principios de transparencia, eficacia y acceso a la información."
Ley 1474 de 2011	Artículos 10, 64-80, 121 y 129. "Por la cual se fortalecen mecanismos de lucha contra la corrupción y el control de la gestión pública".
Ley 1581 de 2012	Reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013. Disposiciones generales sobre protección de datos personales. (Todo el articulado).
Ley 1622 de 2013	Artículos 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34. "Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil", modificada por la Ley 1885 de 2018.
Ley 1712 de 2014	"Por la cual se crea la Ley de Transparencia y acceso a la información pública". (Todo el articulado).
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1755 de 2015	"Regula el derecho fundamental de petición para la promoción y protección de la participación ciudadana". (Todo el articulado).
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, modificado por la Ley 2094 del 2021.
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites.
Ley 2294 de 2023	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

NORMA	FUNDAMENTO
NTC 6047 de 2013	Norma Técnica Colombiana que regula la accesibilidad al medio físico. Espacio de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública
NTC 4140 de 2012	Norma Técnica Colombiana que regula la accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos, corredores
NTC 4143 de 20029	Norma Técnica Colombiana que regula la accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas
Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5.0 de Función Pública	Guía para que las entidades públicas diseñen y apliquen ejercicios de caracterización que les permita identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan
Circular Nro. 100-010-2021	Circular del Departamento Administrativo de Función Pública "Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro"

5. MARCO DE REFERENCIA

a. 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]

El MIPG cuenta con el principio de **excelencia y calidad** a través del cual se espera lograr que a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos, brindados a los ciudadanos, sean los mejores para satisfacer sus necesidades. Para su aplicación, la **Política de Servicio al Ciudadano** se encuentra enmarcada en la Dimensión de Gestión con valores para el resultado, la cual tiene como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

La Política de Servicio al Ciudadano de MIPG se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. A través del MIPG se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o

[1] https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

grupo de valor interactúa con una misma entidad: (i) cuando consulta información pública, (ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, (iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y (iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Esta Política ubicada en la Relación Estado - Ciudadano busca: (i) facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios de la entidad, (ii) entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral e (iii) identificar el estado de la gestión de la entidad frente al Programa Nacional de Servicios al Ciudadano.

b. Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad

La Norma Técnica ISO 9001:2015, es un referente para la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en sus requisitos 8.2 - 9.1.Seguimiento, medición, análisis y evaluación - 9.1.2.Satisfacción del cliente.

Desde la vigencia 2015 el Sistema de Gestión del Municipio de Palmira fue certificado al aprobar los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2008, actualmente, se mantiene la certificación en la versión ISO 9001:2015 y con alcance a quince actividades dentro de las cuales se encuentra el proceso de Gestión de Participación Comunitaria. La certificación en mención cuenta con el código SC-CER415753.

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

La presente Norma Técnica establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública, y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.

d. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano[2]

[2] CONPES 3785 de 2013

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

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 objetivos 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.

6. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

a. 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,

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.[3]

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 son insumo para la mejora continua en sus procesos.

Para el año 2023, según el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, y a través de la información aportada en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, el Municipio de Palmira obtuvo un índice de 74.6 sobre 100 puntos en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

La Política de Servicio al Ciudadano en MIPG cuenta con unas categorías en las cuales se enmarcan los requisitos de ésta, 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.

[3] https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

b. Participación Ciudadana en las Fases del Ciclo de la Gestión[4]

- **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, estrategia, 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.

- **Formulación participativa**

Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas, normas, planes, estrategias, 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, estrategia 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, estrategias, 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 2. Participación Ciudadana en las fases del ciclo de la gestión

[4] https://www.funcionpublica.gov.co/eva/coleccionpracticasparticipacionciudadana/fases_gestion.html

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

Dentro del marco de implementación de MIPG, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, recomienda establecer 7 pasos para la formulación de la estrategia de participación ciudadana[5]:

- **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 partícipe, 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.

[5] https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

- **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.

- **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.

7. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE PALMIRA

a. Articulación de las Políticas en el Marco de MIPG

La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana del Municipio de Palmira se encuentra directamente articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, al compartir una visión estratégica centrada en el fortalecimiento del rol de la ciudadanía como sujeto de derechos, actor fundamental de la administración pública y articulador en el ciclo de la gestión pública.

Ambas políticas se sustentan en el mandato constitucional que consagra la participación y el servicio a la comunidad como fines esenciales del Estado. En este marco, la Alcaldía de Palmira adopta los lineamientos del MIPG para consolidar una cultura de servicio que esté orientada en satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, a través de la implementación de estrategias que

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

garanticen la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención fomentando a su vez la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en los asuntos públicos.

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

El ciudadano como eje central de la gestión pública: La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, en coherencia con los principios del MIPG, coloca al ciudadano como centro de la acción institucional, promoviendo su participación en las fases del ciclo de gestión.
Fortalecimiento de la cultura de servicio: La Política local promueve la cultura organizacional orientada al servicio respondiendo a uno de los pilares de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG. Para ello, la formación y cualificación del talento humano se convierte en el eje transversal para brindar una atención de calidad.
Accesibilidad y eficiencia de los canales de atención: La estrategia de atención al ciudadano del Municipio de Palmira promueve el uso de canales multicanal (presencial, virtual y telefónico), lo cual se alinea con la política del MIPG en sentido de garantizar que los procesos sean ágiles, accesibles y cercanos para la ciudadanía.
Gestión de las PQRSFD como mecanismo de la mejora continua: Esta estrategia de la Política local permite identificar oportunidades de ajuste a la oferta institucional y retroalimentar la toma de decisiones, tal y como lo define el MIPG en su dimensión de gestión con valor público.
Rendición de cuentas, acceso a la información y transparencia: En concordancia con la dimensión de información y comunicación del MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana del Municipio de Palmira, promueve la transparencia y la rendición de cuentas como estrategia para la divulgación clara, oportuna y comprensible de la información pública.
Participación ciudadana efectiva y con enfoque territorial: La Política local busca fortalecer el vínculo entre el ciudadano y la administración a través de estrategias participativas en articulación con organizaciones sociales y comunales, lo que permite el diseño de soluciones contextualizadas a las realidades locales. Este principio está alineado con el enfoque de gobernanza colaborativa que promueve el MIPG.
Seguimiento y evaluación: La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana del Municipio de Palmira es evaluada mediante indicadores de gestión y percepción, esto permite que se tomen decisiones basadas en datos, mejorando así la efectividad de las acciones de la Administración.

b. Responsables

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

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

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

c. Texto de la Política de Servicio 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".

d. Objetivo general de la Política de Servicio 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.

e. Objetivos específicos de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana

- **Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano** mediante procesos accesibles, incluyentes y oportunos, que permitan garantizar la calidad y eficiencia en la respuesta a las PQRSFD como herramienta para la mejora continua de la gestión pública.
- **Promover la participación activa de la ciudadanía** en todas las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación),

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

garantizando escenarios de diálogo abierto, constructivo y con enfoque diferencial.

- **Fomentar la transparencia y el acceso a la información pública**, asegurando la divulgación oportuna, clara y comprensible de los planes, programas, servicios y resultados de la administración municipal.
- **Impulsar el uso y fortalecimiento de canales de atención multicanal** (presenciales, virtuales, telefónicos) que faciliten la interacción permanente y efectiva entre la administración municipal y la ciudadanía.
- **Consolidar una cultura institucional orientada al servicio**, mediante la sensibilización, formación y cualificación continua del talento humano, con énfasis en el trato humano, empático y respetuoso hacia los ciudadanos.
- **Establecer estrategias de seguimiento y control a la implementación de la política**, a través de indicadores de gestión y percepción que permitan evaluar su efectividad y tomar decisiones basadas en evidencia.

8. ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la Ciudadanía, se definen dos áreas de intervención que integran los procesos internos de las entidades, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas "**ventanilla hacia adentro" y "ventanilla hacia afuera**", se han identificado **seis componentes**, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía, a saber:

a. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía **(arreglos institucionales)**
b. Mejoramiento de procesos y procedimientos
c. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía
d. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía **(cobertura)**
e. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio
f. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio **(certidumbre)**

La Estrategia de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana está conformada por 6 componentes, cada uno de los cuales contempla una serie de actividades que permite el desarrollo de dicha Estrategia de manera efectiva. Dichos componentes son:

1. **Componente 1: Direccionamiento estratégico** - En este componente se señalan los ajustes

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de las entidades, representado en el respaldo de la alta dirección.

2. **Componente 2: Mejoramiento de procesos y procedimientos** - Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.
3. **Componente 3: Gestión del Talento Humano** - La gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.
4. **Componente 4: Capacidades y Cobertura de los Canales de Atención** - Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.
5. **Componente 5: Claridad en las condiciones de la prestación del servicio** - Toda entidad mediante la promoción de un lenguaje claro debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.
6. **Componente 6: Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio** - Es necesario que la entidad adecue los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia.

9. 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 la disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

Canales Presenciales: 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.

Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC.
Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00am- 12:00pm y 2:00pm – 4:00pm.

Canal telefónico: 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.

CONTACTO	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS
(602) 8912312	Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Buzón de Sugerencias: Es un canal de recepción de sugerencias y felicitaciones en el que el ciudadano puede depositar directamente su solicitud a través del diligenciamiento de un formato. Los buzones están instalados en el CIAC y en algunas secretarías de la Administración Municipal.

Canales Virtuales:
Correo electrónico: Es un canal destinado para radicación de PQRSFD con el fin de 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 atencionalciudadano@palmira.gov.co y ventanillaunica@palmira.gov.co.

Página Web: Canal virtual de atención al ciudadano que le permite navegar y consultar información sobre la Administración Municipal, sus trámites y servicios. En https://www.palmira.gov.co/ el ciudadano podrá encontrar: Información de las Secretarías, Direcciones y Oficinas, repositorio de documentos de Ley, formatos, formulario para registrar PQRSFD, notificaciones judiciales, directorios, informes de seguimiento, noticias de actualidad

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

del Municipio y la Administración y demás información que puede ser de utilidad para los ciudadanos.

Chat BOT: Recurso virtual para la atención al ciudadano disponible para orientación y obtener respuestas a sus consultas en cualquier momento las 24 horas del día. Para tener acceso al Chat BOT se debe ingresar al portal www.palmira.gov.co opción "**Palmita te escucha**".

Canal WhatsApp: Es un medio digital de comunicación directa, ágil y bidireccional, diseñado para facilitar el acceso de la ciudadanía a información, trámites y servicios públicos, garantizando respuesta oportuna y fortaleciendo la relación entre la administración y la comunidad.

10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación y seguimiento a la Estrategia de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana se realizará de manera cuatrimestral, incluyendo cada uno de los aspectos de autodiagnóstico establecidos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para cada una de las políticas y sus componentes.

11. DOCUMENTOS ASOCIADOS

MPAFO-001 Evaluación de la Percepción del Ciudadano
MPAFO-002 Tabulación encuesta evaluación de la percepción del ciudadano
MPAFO-003 Formato de Buzón de Sugerencias
MPAFO-010 Acta de apertura de Buzones
MPAIT-001 Instructivo informe de evaluación de la percepción del ciudadano
MPAIT-002 Instructivo Informe de seguimiento a las PQRSFD y trámites

12. ANEXOS

MPAPR-002 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
MPAPR-005 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO
MPAPR-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL
PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

13. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
27/10/2020	N/A	Emisión y aprobación del documento	01
29/09/2022	01	Actualización del documento por cambios el Marco de Referencia, Normatividad, Documentos Relacionados, Definiciones etc.	02
18/09/2025	02	Actualización de la normativa aplicable, Marco de Referencia, objetivos específicos y la Estrategia de la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, Se eliminan los formatos MPAFO-004 Consolidado de informe PQRD, MPAFO-016 Caracterización y atención diaria,MPAFO-025 Encuesta de evaluación de la percepción del ciudadano página WEB MPAFO-032 Consolidación del buzón de sugerencias	03

14. CONTROL DE REVISIONES Y APROBACIÓN

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre:	Sandra Milena Chavarro Chacua - Laura Angulo Rodas	**Nombre:**	José Luis García Segura	**Nombre:**	María Esther Güendica Argote
Cargo:	Profesional Universitario G.1 - Contratista	**Cargo:**	Profesional Universitario G.1	**Cargo:**	Secretaria de Participación Comunitaria