	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 1 de 9
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: PC.FO.003 FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024


CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Elaborado por: MARTHA CECILIA SALDAÑA SALDAÑA
ASESORA DE MIPG

CARTAGO, VIGENCIA 2024

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 2 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

INTRODUCCION


En el contexto de una administración pública que busca la excelencia en la prestación de servicios, el Concejo Municipal de Cartago, Valle del Cauca, se compromete a implementar una política de servicio al ciudadano que responda a los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Este enfoque integral busca optimizar la gestión pública a través de la planificación estratégica, la eficiencia operativa y la transparencia, garantizando así que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva.

El MIPG proporciona un marco robusto para la gestión pública, alineando los procesos y políticas con los objetivos estratégicos del gobierno municipal y los derechos fundamentales de los ciudadanos. En este sentido, la política de servicio al ciudadano del Concejo Municipal de Cartago se orienta a fortalecer la interacción entre la administración y la comunidad, promoviendo un ambiente de confianza y participación activa.

La implementación de esta política tiene como objetivo asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios de alta calidad, que sean ofrecidos de manera oportuna y con total transparencia. Además, busca fomentar una cultura de mejora continua dentro del Concejo, mediante la evaluación constante de los procesos y la incorporación de prácticas innovadoras que respondan a las demandas y expectativas de la población.

Con este enfoque, el Concejo Municipal de Cartago reafirma su compromiso con la gestión pública efectiva y la promoción de un gobierno cercano y accesible, que valore y responda a las necesidades de sus ciudadanos, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al bienestar general de la comunidad.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 3 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVO


1.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar la prestación de servicios públicos eficientes, accesibles y de alta calidad, alineados con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta política busca fortalecer la relación entre el Concejo y la comunidad, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, a través de procesos claros, oportunos y orientados a resultados, que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar general del municipio.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar la accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios: Desarrollar e implementar mecanismos que faciliten el acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por el Concejo Municipal, garantizando que estos sean prestados de manera ágil, efectiva y con altos estándares de calidad.
- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas: Implementar prácticas y herramientas que permitan a los ciudadanos conocer y evaluar los procesos y decisiones del Concejo Municipal, asegurando una gestión pública transparente y abierta al escrutinio ciudadano.
- Promover la participación ciudadana: Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en los procesos de control social, creando canales efectivos para la comunicación y la colaboración entre el Concejo y la comunidad.
- Implementar procesos de mejora continua: Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación que permita identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios, adaptando los procesos y prácticas del Concejo para responder a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía.
- Optimizar el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC): Incorporar herramientas tecnológicas que faciliten la interacción entre el Concejo y los ciudadanos, mejorando la eficiencia de los trámites y servicios, y promoviendo una gestión pública moderna y accesible.

1. ALCANCE

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024


La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Con la formulación de la Política de Servicio al ciudadano se espera entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de:

- Total articulación entre sus dependencias,
- Compromiso expreso de la alta dirección
- La gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

2. MARCO NORMATIVO

- Ley 134 de 1994: “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”
- Ley 190 de 1995: “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”
- Ley 361 de 1997: “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”
- Ley 720 de 2001: “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”
- Ley 850 de 2003: “Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública”
- Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros”
- Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia”
- 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.”

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 5 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

3. DEFINICION

3.1 Participación Ciudadana: La Participación Ciudadana como derecho, está relacionado a la potestad que tienen los ciudadanos de incidir y decidir sobre los asuntos que afectan su propio desarrollo y bienestar. Para ejercer esta potestad deben existir las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía materializarla, esto es, poder consultar los asuntos que le interesan, estar informado, acceder a la información pública, hacer las preguntas, expresarse libremente, plantear iniciativas, opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan, etc.

3.2 Niveles de la Participación Ciudadana: Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:


- Información: “Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.

En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad”.

- Consulta: “Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)” .

- Formulación Participativa: “Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel 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. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 6 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones pública

- 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 servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones”
- Control y Evaluación: “Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.

Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)”


4.3 Circulo virtuoso de la participación

El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta una propuesta de gestión de la participación ciudadana en la gestión a través del Circulo Virtuoso de la Participación:



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación Participación Ciudadana 2017.

EL CIRCULO VIRTUOSO DE PARTICIPACIÓN representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 7 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

significa, responder a la pregunta ¿sobre qué se participa? En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la Identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Circulo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

4.4 Actividades de Participación Ciudadana

Corresponde a las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro el ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión y administración de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que oferta la Entidad.

4.5 Servicio al Ciudadano

Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer del Concejo Municipal por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.


5. POLITICA DE SERVICIOS AL CIUDADANO

5.1 Propósito

La Política de Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Cartago tiene como propósito garantizar que los servicios ofrecidos a la ciudadanía sean de alta calidad, accesibles, eficientes y transparentes. La política está orientada a mejorar la interacción entre el Concejo y los ciudadanos, promoviendo un entorno de confianza y participación que fortalezca la gestión pública y el desarrollo municipal.

5.2 Principios

Transparencia: Los procesos y decisiones del Concejo Municipal se comunicarán de manera clara y abierta, asegurando que la ciudadanía tenga acceso a la información relevante sobre la gestión y la prestación de servicios.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 8 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Eficiencia: Los servicios se ofrecerán de manera oportuna y efectiva, optimizando los recursos disponibles y los procesos internos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera ágil.

Accesibilidad: Se garantizará que todos los ciudadanos, sin importar sus condiciones, puedan acceder fácilmente a los servicios y la información proporcionados por el Concejo.

Participación Ciudadana: Se fomentará la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en el monitoreo de la gestión pública, facilitando la comunicación y la colaboración.

Mejora Continua: Se establecerán mecanismos para la evaluación constante de los servicios y procesos, identificando oportunidades para mejorar y adaptarse a las demandas y expectativas cambiantes de la ciudadanía.

5.3 Estrategias

Implementación de Canales de Comunicación Efectivos: Se habilitarán y mejorarán los canales de comunicación entre el Concejo y los ciudadanos, incluyendo plataformas digitales, líneas telefónicas y oficinas de atención al público.

Desarrollo de Capacidades del Personal: Se capacitará al personal del Concejo en atención al cliente, ética y gestión de servicios para asegurar un servicio profesional y de calidad.

Establecimiento de Procedimientos Claros: Se definirán y documentarán los procedimientos para la prestación de servicios, garantizando que sean claros, accesibles y comprensibles para los ciudadanos.

Evaluación y Retroalimentación: Se implementará un sistema de evaluación de la satisfacción ciudadana y se recogerá retroalimentación para mejorar continuamente los servicios y procesos.

Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Se adoptarán herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de servicios, mejorar la eficiencia y promover la accesibilidad.


5.4 Responsabilidades

Concejo Municipal: Asegurar la implementación efectiva de esta política, supervisar los procesos de prestación de servicios y garantizar el cumplimiento de los principios establecidos.

Funcionarios Públicos: Proporcionar servicios de alta calidad, seguir los procedimientos definidos y participar en la capacitación y evaluación continua.

Ciudadanos: Participar activamente en los procesos de retroalimentación y en la vigilancia de la gestión pública, contribuyendo a la mejora continua del Concejo.

6. Mecanismos de Control

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 9 de 9 CODIGO: PC.FO.003
	FORMULACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

6.1 Sistema de Retroalimentación: Se implementará un sistema de retroalimentación donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre los servicios recibidos. Esta retroalimentación será analizada para identificar áreas de mejora y ajustar los procesos según sea necesario.

6.2 Revisión de Procedimientos: Se revisarán y actualizarán periódicamente los procedimientos y protocolos establecidos para la prestación de servicios, asegurando que se mantengan alineados con los principios de la política y las necesidades de los ciudadanos.

6.3 Capacitación Continua: Se proporcionará capacitación continua al personal para asegurar que estén al tanto de los procedimientos y estándares de la política, y que puedan ofrecer un servicio de calidad en todo momento.

6.4 Evaluación de Cumplimiento: Se llevará a cabo una evaluación anual del cumplimiento de la política, revisando los resultados de las auditorías internas, los informes de desempeño y la retroalimentación ciudadana. Esta evaluación servirá como base para la formulación de recomendaciones y ajustes necesarios.

7. Comunicación de Resultados

- **Publicación de Resultados:** Los resultados del seguimiento y control, así como las acciones tomadas en respuesta a la retroalimentación y auditorías, serán comunicados a la ciudadanía a través de canales transparentes, como informes públicos y actualizaciones en el sitio web del Concejo Municipal.
- **Reuniones de Rendición de Cuentas:** Se organizarán reuniones periódicas con la ciudadanía para presentar los resultados del seguimiento y control, y discutir las acciones tomadas para mejorar la prestación de servicios.