



# **POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

VERSIÓN 01  
12-SEP-2019



## **POLÍTICA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **RESPONSABLE**

La unidad responsable de la formulación, implementación, revisión y seguimiento de la política es Gestión Comercial.

### **MARCO LEGAL**

- Decreto 1499 de septiembre de 2017: La 3ª. Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2 es la Gestión con Valores para el resultado y dentro de las actividades de la “ventanilla hacia afuera” o Relación Estado-Ciudadano está la Participación Ciudadana en la gestión pública.
- Ley 1757 de 2015: medios y mecanismos para garantizar la participación ciudadana.
- Ley 489 de 1998: el ciudadano o Usuario es el referente para la gestión de las Entidades y constituye su punto de llegada, y la Comunidad debe ser partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación.

### **MARCO CONCEPTUAL**

La participación ciudadana es una pieza fundamental del sistema democrático que promueve la construcción de una sociedad activa que ayudará a impulsar cualquier aspecto de la vida social, económica, cultural o política. Esta sociedad, mediante su implicación en los asuntos públicos, enriquece la acción del Gobierno y la dota de eficacia, pero, al mismo tiempo, este derecho ciudadano ayuda a generar un equipo de gobierno más exigente y de más calidad.

EMPRESAS MUNICIPALES DE EMCANDELARIA implementará actividades que permiten fortalecer las competencias de los Colaboradores como servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

## **JUSTIFICACIÓN**

Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

La Organización debe conocer los derechos, necesidades y problemas de los Usuarios y partes interesadas, trabajar en torno a los resultados que los satisfacen y evaluar su satisfacción permanentemente.

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 Usuario y todas las partes interesadas.

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar los lineamientos o directrices para promover y fomentar la participación ciudadana en el que hacer institucional y facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la Organización, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Facilitar el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.
- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Organización.
- Construir la estrategia de participación ciudadana en la gestión articulada a la planeación institucional.
- Seguir con la estrategia de Rendición de cuentas dentro del Plan Anticorrupción.
- Evaluar constantemente las estrategias de participación ciudadana.
- Lograr la total articulación entre las áreas con el compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de los Usuarios y su acceso real y efectivo a la oferta de Servicios.

- Ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

## **ALCANCE**

Las actividades para Garantizar la Participación Ciudadana en la Gestión pública se implementarán en Empresas Municipales de Emcandelaria y en todas sus áreas los procesos y todos los Colaboradores (planta y contratistas).

## **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA**

EMPRESAS MUNICIPALES DE EMCANDELARIA se compromete a establecer un proceso participativo, de diálogo constructivo y argumentado entre la ciudadanía y la Organización dando la posibilidad de colaborar en la construcción de una modelo de prestación de servicios que garantice la participación y fortalezca la transparencia en el desarrollo de su actividad misional, facilitando a su vez el acceso con la mínima realización de trámites para ello.

## **ESTRATEGIA DE DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA**

- Publicación permanente en Pagina WEB de la organización.
- Promover la participación tanto de los Colaboradores como de los Usuarios y la Comunidad en la planeación institucional.
- Propender por la formulación de planes, programas y proyectos al inicio de cada vigencia con el posterior seguimiento al avance y cumplimiento.
- Formular e implementar el Plan Anticorrupción, con seguimiento trimestral a sus componentes y formulación de planes de acción ante las desviaciones presentadas.
- Promover la participación ciudadana en el ejercicio de Rendición de Cuentas de la Organización.

## **RECURSOS ASOCIADOS A LA POLÍTICA.**

- **Humanos:** Para aplicación se cuenta con el personal del area administrativa y el área comercial, aunque todos los colaboradores de la organización pueden direccionar para su cumplimiento; para gestión y planes de mejora derivados están los líderes de procesos.

- **Tecnología de la Información y Comunicación:** Se deben utilizar adecuadamente y planificadamente las distintas herramientas con las que cuenta la organización, plataforma de google drive e Intrafile©.
- **Financieros:** Son necesarios para poder ejecutar algunas de las estrategias propuestas.

### **ARTICULACIÓN.**

La Política se articula con las Políticas de PQRS, Planeación Estratégica, Modelo Integrado de Planeación, Gestión y Calidad, y Gestión del Riesgo.