



ADELI

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. OBJETIVO:	4
3. ALCANCE:	4
4. APLICABILIDAD:	4
5. DEFINICIONES:	5
6. MARCO NORMATIVO:	5
7. RESPONSABLE:	5
8. DESCRIPCION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:	6
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES:	8
10. COMUNICACIÓN:	8
11. CONCLUSIONES:	9

1. INTRODUCCIÓN:

La Política de servicio al Ciudadano se enmarca dentro de la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG- denominada Gestión con Valores para Resultados, mediante la cual, se facilita la gestión de las entidades y que se oriente 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, contando con el talento humano disponible en la entidad.

El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar y adoptar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre integrar a nuestra entidad dentro del marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

En el presente documento se formula y se presenta la Política de Servicio al Ciudadano de La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí ADELI, que ha sido socializada por el Comité Institucional de Gestión y aprobada a través de un acto administrativo. Este documento está dirigido a los servidores públicos de la agencia y tiene como objetivo facilitar la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y sus

disposiciones reglamentarias. Asimismo, busca establecer una ruta de trabajo colectiva que permita avanzar en el cumplimiento del Derecho Fundamental al Acceso a la Información Pública, ofreciendo acciones para su implementación que armonizan los procesos y procedimientos de la administración, con los principios que establece este derecho.

El servicio al ciudadano es una prioridad para ADELI, por lo tanto, el cumplimiento de esta política es responsabilidad de todos los servidores y contratistas.

2. OBJETIVO:

Diseñar espacios para la comunicación efectiva y atención oportuna con transparencia y fácil acceso a la información pública, motivando la interacción de los ciudadanos en el fortalecimiento de nuestra gestión.

3. ALCANCE:

La Política de Servicio al Ciudadano trasciende a la información oportuna y con calidad, e incorpora los componentes que se deben fortalecer al interior de nuestra entidad para mejorar la capacidad de la atención efectiva.

4. APLICABILIDAD:

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores de la entidad, con un enfoque pedagógico que garantice siempre resolver las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de lo aquí definido. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o la función pública.

5. DEFINICIONES:

- **OBJETIVOS:** Son los resultados deseados que se esperan alcanzar con la ejecución de las actividades que integran en esta política. El Objetivo debe ser medible o cuantificable y realista.
- **EVALUACION DE RESULTADOS:** Evaluar nos permite descubrir en qué parte se han torcido nuestros planes. Una correcta evaluación de resultados te permite conocer: El nivel de cumplimiento de los objetivos de tu proyecto.
- **DESEMPEÑO INSTITUCIONAL:** La Evaluación del Desempeño Institucional es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global de la empresa. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna.
- **SERVICIO PÚBLICO:** Persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad.

6. MARCO NORMATIVO:

- ✓ Constitución Política de 1991 artículo 2.
- ✓ Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- ✓ Decreto 612 de 2018 Integración de planes estratégicos.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Decreto 430 de 2016
- ✓ Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia.
- ✓ Decreto Ley 2050 de 1995. Ley anti-trámites.
- ✓ Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ Ley 2052 de 2020.

7. RESPONSABLE:

La ejecución de las actividades que dan aplicación a las disposiciones orientadas al servicio al ciudadano al interior de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, serán todos sus funcionarios, sin embargo, dadas las funciones desempeñadas y

los roles y responsabilidades, las siguientes áreas lideran dichas acciones: Gerencia – Dirección de Planeación – Dirección Administrativa y Financiera.

8. DESCRIPCION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

El conocimiento de las características y necesidades de la población es un elemento fundamental para que la gestión institucional logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las mismas.

La Política de Servicio al Ciudadano 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 y con nuestra entidad.

La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí posee medios y mecanismos mediante los cuales se relaciona de forma constante con sus grupos de valor, procurando un relacionamiento constante con la ciudadanía, de cara a generar transparencia y confianza con estos. Por medio del sitio web institucional se proporciona información relevante sobre la gestión adelantada desde las diferentes áreas que componen nuestra entidad, redes sociales que potencializan y acercan en forma rápida dicho relacionamiento, medios a través de los cuales se atienden las inquietudes y tramitan las PQRSD requeridas; así como espacios de participación y construcción de elementos de planeación institucional.

En general, los instrumentos de apoyo en la aplicación de la presente políticas son:

- Atención al ciudadano a través de la ventanilla única de la agencia.
- Atención oportuna de PQRSD.
- Mantenimiento y actualización del sitio web institucional y las redes sociales que en la actualidad operan, toda vez que, permiten el relacionamiento entidad-ciudadanía.
- Servicios prestados por la entidad.
- La gestión documental de la entidad como apoyo indispensable y transversal.

La política de servicio al ciudadano, según lo anterior se articula de manera directa con otras adoptadas por la entidad, tal y como lo propone MIPG.

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional:

A continuación, se relacionan algunos de los medios mediante los cuales se puede generar la revisión al cumplimiento de la presente política, toda vez que, al presentar y articular diferentes escenarios de la gestión institucional no existe un único medio de evaluación:

- La Dirección de Planeación será la responsable del diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación, al tiempo que ejerce el rol asesor en la construcción de los mecanismos de implementación de MIPG.
- Los responsables de hacer el seguimiento y evaluación de los resultados institucionales son los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia objeto de seguimiento y evaluación. Así mismo, son ellos quienes deben establecer oportunamente las acciones de corrección o prevención de riesgos, si aplica, y registrar o suministrar los datos en los diferentes sistemas de información de que dispone la organización y otras autoridades para tal fin.
- La evaluación es una práctica permanente en la gestión de la entidad, encaminado a mejorar el desempeño institucional, por ende, radica en cada funcionario y colaborar fortalecerla.
- Identificar variables que describan los diferentes aspectos que se quieren medir o evaluar. Y definir indicadores, que sean comprensibles para todo tipo de usuarios, que describan las situaciones que se pretenden medir, sean estimados periódicamente, que puedan ser consultados de manera oportuna, que cuenten con línea base para su medición, que sean insumos para la toma de decisiones y sean revisados y mejorados continuamente.
- Documentar la información proveniente del seguimiento y evaluación (informes, reportes, tableros de control, entre otros).
- Desarrollar ejercicios de autoevaluación, por parte de los líderes, a planes, programas y proyectos.

- Realizar ejercicios de evaluación independiente (auditorías internas).
- Validar la información generada en los procesos de evaluación para garantizar que sea confiable, comprensible y útil para la toma de decisiones.
- Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para rendir cuentas a la ciudadanía y a los organismos de control.
- Evaluar la evolución para logro de las metas y resultados establecidos en su planeación a fin de tener evidencias para próximos ejercicios de planeación.

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

De conformidad con la dimensión de control interno y el Modelo Estándar de Control Interno “MECI” modificado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” a través del decreto 1499/17, los roles y responsabilidades en el seguimiento y la evaluación al desempeño institucional, serán asignados de acuerdo al modelo de líneas de defensas así:

LÍNEA	RESPONSABLE
Línea estratégica	Alta Dirección, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
Primera línea de defensa	Líderes de los procesos
Segunda línea de defensa	Servidores con responsabilidades directas frente al monitoreo y evaluación de controles
Tercera línea de defensa	Oficina de control interno

10. COMUNICACIÓN:

La divulgación de la Política debe ser transmitida por todos y cada uno de los medios de comunicación de la entidad e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerárquica de la administración de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüi ADELI.

Desde la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí ADELI nos comprometemos en transmitir una información clara, completa y asertiva entre todos los grupos de valor internos y externos, para garantizar la efectiva comunicación en doble vía, con una atención integral.

El compromiso también desde lo comunicacional es el permanente fortalecimiento de las competencias y habilidades de nuestros integrantes y profesionales responsables de la difusión de la información de nuestra entidad por medio de todos los canales de comunicación.

La correcta priorización de documentos e insumos institucionales para traducción a lenguaje claro se evalúa de manera permanente con el fin de garantizar la correcta aplicabilidad de la política.

La implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas se realiza de manera responsable y argumentada con los criterios de la política.

11. CONCLUSIONES:

- ✓ La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite tener un conocimiento certero de las necesidades de los ciudadanos frente a la información de la entidad para contribuir al fortalecimiento permanente de la entidad y su gestión.
- ✓ Con la articulación e integración de todos los lineamientos y componentes de la política de Servicio al Ciudadano, se identificarán las prioridades y se alimentará permanentemente el canal comunicacional con el objetivo permanente de definir colaborativamente acciones para la planeación, así como construir un marco general encaminado a recuperar, reforzar y/o mantener la confianza de los ciudadanos en nuestra entidad.

Aprobada: 31 de enero de 2022

Proyecta: Diana Vanessa Calle Soto - Directora de Planeación

Carlos Adolfo Muñoz Londoño - Contratista

Versión 1

ENERO 2022