

**RESOLUCIÓN N° 20  
7 DE FEBRERO DE 2022**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN LAS POLÍTICAS DE PARTICIPACION  
CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA  
AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ”**

El suscrito Gerente de LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO - ADELI, en uso de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, y especialmente las que le confiere la Ley 489 de 1998, Acuerdo Municipal No. 007 de 2021 reglamentado por el Decreto 361 del 31 de mayo de 2021, demás normas que regulen la materia y;

**CONSIDERANDO**

Que el inciso primero del artículo 2 de la Constitución Política, establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; para asegurar los deberes sociales del Estado y de los particulares, entre otros.

Que el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública; para lo cual podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que el Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de control interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que el documento CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los

niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: "Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio"

Que adicionalmente, la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 d 2015.

Que mediante Resolución 039 del 21 de mayo de 2018, la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI, adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG- como un marco de referencia para la dirección, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de su gestión.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión

de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la dimensión 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

Que en Comité de Gestión y Desempeño de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, tal como obra en acta del 31 de enero de 2022, se presentó y aprobaron las políticas a integrar de Servicio al Ciudadano con la que se buscara garantizar que la ciudadana acceda a todos los servicios que desde la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí ADELI se ofrecen de interés común y la Política de Participación Ciudadana pretende garantizar la comunicación efectiva, participación oportuna y de integración permanente de la Agencia con la comunidad, de esta manera quedan aprobadas las dos políticas a integrar para la Agencia.

En merito a lo expuesto, el Gerente General de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO – ADELI:

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ-ADELI-, entendida como el marco general de la transparencia y la lucha contra la corrupción e instrumento para facilitar no solo la relación entre la entidad y la ciudadanía, sino que es orientada a fortalecer las capacidades institucional, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo de la presente Resolución, denominado “POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA”.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Adoptar la POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ –ADELI-, enmarcada dentro de la tercera

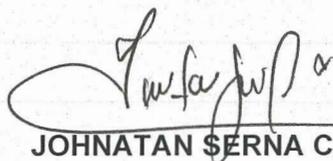
ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado  
Carrera 51 Nº 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9  
Municipio de Itagüí  
Correo. [contactenos@adeli.gov.co](mailto:contactenos@adeli.gov.co)  
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422  
Nit. 900590434 · 8

dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG- denominada Gestión con Valores para Resultados, contenida en el documento anexo a la presente Resolución, denominado “POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO”.

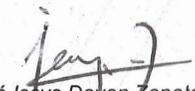
**ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA.** Esta Resolución rige a partir de la fecha de publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Itagüí, a los 7 días del mes de febrero de 2022

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**



**JOHNATAN SERNA CARMONA**  
Gerente General



Proyectó Issys Dayan Zapata Muñoz  
Asesora



Revisó Diana Vanessa Calle Soto  
Directora de Planeación



EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN: .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	4
4. APLICABILIDAD.....	4
5. DEFINICIONES: .....	4
7. RESPONSABLE: .....	5
8. DESCRIPCION POLITICA DE PARTICIAPCIÓN CIUDADANA:.....	6
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	7
10. COMUNICACIÓN: .....	8

## 1. INTRODUCCIÓN:

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG-permite la integración e interrelación de diversos componentes presentes dentro de la gestión institucional, así mismo, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción, genera instrumentos para facilitar no solo la relación entre entidades y a ciudadanía, sino que dota de mecanismos para que esta última participe de forma activa en los procesos internos y su fortalecimiento, permitiendo el logro de los resultados y metas trazadas.

Con el objetivo permanente de mejorar y fortalecer los canales de comunicación e integración con todos los grupos de valor que nos comprometen al interior de la entidad, para mejorar la efectividad, la colaboración, la eficiencia y las capacidades internas, y con ello fortalecer la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, se pretende afianzar el derecho a la participación ciudadana en la gestión de la agencia por medio de diversos mecanismos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar y adoptar los lineamientos de la Política de participación ciudadana, 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.

A través de la presente política se pretende, entre otros, fortalecer los canales mediante los cuales los ciudadanos interactúan con la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, dotando de herramientas para el control y evaluación por parte de esta, así como de las demás partes interesadas o grupos de valor. La promoción de la participación efectiva en la gestión institucional ha sido un componente esencial en el quehacer rutinario, de hecho, la formulación, puesta en marcha y evaluación, son elementos en los cuales la ciudadanía forma parte primordial.

## 2. OBJETIVO

Establecer mecanismos mediante los cuales la ciudadanía participe en la gestión institucional, tanto desde su planeación, ejecución y evaluación, lo cual constituye un elemento de mejora continua.

### 3. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, abarca la implementación y puesta en marcha de herramientas de interacción y comunicación con la ciudadanía ante la gestión institucional, procurando la generación de resultados que garanticen la facilidad y agilidad en los tramites y otros espacios de su interés.

### 4. APLICABILIDAD

La política de Participación Ciudadana será aplicable a todas las áreas de la entidad, sus servidores y contratistas, con la firme pretensión de mantener una metodología que garantice siempre los medios de interacción, comunicación y participación efectiva, en búsqueda de conocer las necesidades, inquietudes y problemas de los ciudadanos, generando experiencias de integración con calidad para el eficiente servicio y divulgación de información de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI.

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.

- **PLAN DE ACCIÓN:** Un plan de acción es una hoja de ruta que pretende trazar el camino a lograr las metas y objetivos propuestos para alcanzar los resultados.
- **PLAN ANTICORRUPCIÓN:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

## 6. MARCO NORMATIVO:

- ✓ Constitución Política de 1991 Artículo 123.
- ✓ Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 612 de 2018 Plan de Acción.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Ley 1757 de 2015.
- ✓ Decreto 430 de 2016.
- ✓ Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- ✓ Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia.

## 7. RESPONSABLE:

Será responsabilidad de todos los funcionarios y colaboradores la aplicación de la presente política, sin embargo, lo correspondiente a su revisión y actualización y las actividades principales que se desarrollan para su cumplimiento, se generan específicamente, en las siguientes áreas: Gerencia – Dirección de Planeación – Dirección Administrativa y Financiera.

## 8. DESCRIPCIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

El ejercicio del control y participación ciudadana permite acompañar las funciones públicas encaminadas al mejoramiento del desarrollo económico, social y ambiental, y a su vez, la interacción de los diferentes grupos de valor permite de manera eficaz, mayor vigilancia sobre la administración de los recursos públicos.

En búsqueda de una participación efectiva se realiza un proceso amplio de divulgación de la información y se invita a la comunidad a que se involucre de manera permanente con la construcción de planes y exposiciones programadas de divulgación de información, y de esta manera se garantice el desarrollo de metodologías que permitan la formulación de estrategias que permitan la integridad en el desarrollo de la gestión de la entidad.

Si bien, esta política abarca todos los instrumentos con los que cuenta la agencia en la actualidad, existen algunos espacios particulares, mediante los cuales se verifica de forma más clara la aplicación de los lineamientos que se adoptan para hacer efectiva esa relación con la ciudadanía:

- La rendición de cuentas como un espacio en el cual se construye con la ciudadanía, en el cual se genera un canal directo para que participe, aporte, comente y evalúe la gestión institucional durante un periodo de tiempo.
- La construcción de planes institucionales como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se establecen las estrategias institucionales para combatir la corrupción, con componentes interrelacionados y que abarcan ampliamente lo contemplado en la presente política.
- Canales abiertos para recibir los comentarios ciudadanos, tales como el sitio web o las redes sociales.

### Seguimiento y evaluación del desempeño institucional:

A continuación, se establecen algunos elementos de seguimiento que apoyan a la presente política:

- La Dirección de Planeación será la responsable del diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación.

- 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, elementos que finalmente afianzan la gestión que luego será verificada por la ciudadanía.
- 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.
- Disponer de canales como el sitio web institucional para comunicar los avances en la gestión.

## 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, comités institucionales.
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

Se debe recordar que, la alta dirección se compromete con el fortalecimiento y aplicación de lineamientos que permitan la participación ciudadana, pero de cada una de las líneas de defensa depende el éxito de lo planeado.

## 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 Itagüí ADELI.

El compromiso también desde lo comunicacional, es el permanente fortalecimiento de las competencias y habilidades de los 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.

Aprobada: 31 de enero de 2022.

Proyecta: Diana Vanessa Calle Soto - Directora de Planeación

Carlos Adolfo Muñoz Londoño - Contratista

Versión 1

ENERO 2022

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado  
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9  
Municipio de Itagüí  
Correo. [contactenos@adeli.gov.co](mailto:contactenos@adeli.gov.co)  
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422  
Nit. 900590434 · 8



[www.adeli.gov.co](http://www.adeli.gov.co)



**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 Itagüi 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