

## **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA – ATLÁNTICO**

La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, es la declaración general que representa la posición de la administración de la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, en el establecimiento de una línea estratégica que facilite 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, fomentando la participación activa de la ciudadanía en los lineamientos institucionales.

### **OBJETIVO**

La **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, tiene como propósito brindar los lineamientos relacionados con el servicio al ciudadano enmarcado 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.

Así mismo, esta política en lo relacionado con la participación ciudadana está orientada a que, en el interior de la Personería Municipal, se garantice la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

### **ALCANCE**

La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, aplica para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo o de seguimiento y de evaluación y control de la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, así como las demás partes interesadas de la entidad.

#### **1. RESPONSABLE**

<b>LÍNEA DE DEFENSA</b>	<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>PERSONERO MUNICIPAL</b>	Elaborar el PAAC de la vigencia y establecer estrategias de atención al Ciudadano.
<b>PRIMERA LÍNEA</b>	<b>PERSONERO MUNICIPAL Personal de Planta y contratistas</b>	Cumplir las estrategias y acciones establecidas en el PAAC con respecto a la atención ciudadana
<b>SEGUNDA LÍNEA</b>	<b>PERSONERO MUNICIPAL / RESPONSABLE DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Establecer mecanismos que les permitan hacer seguimiento o autoevaluación permanente al PAAC y demás planes o políticas institucionales que tengan como

*Dir.:* Calle 7 8-46 / *Cel.:* 301 6482527

1

*E-mail:* personeriamunicipalptocol@hotmail.com - compersoneriapto2020@gmail.com

*Facebook:* personería de Puerto Colombia / *Twitter:* PERSONERIAPTO1 / *Instagram:* personeriapto2020

Puerto Colombia – Atlántico

		propósito el fomento de la participación ciudadana y la garantía del acceso al servicio ciudadano.
<b>TERCERA LÍNEA</b>	<b>PERSONERO MUNICIPAL / CONTROL INTERNO</b>	Evaluar los resultados de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas y retroalimentar para la toma de decisiones.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Actores del Servicio:** Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público.

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

**Desarrollo Humano:** Es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.

**Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la ley 1712 de 2014.

**Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC):** Es un documento que consolida las actividades a emprender institucionalmente en cinco grandes

componentes: gestión de riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información.

**Publicar o divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión

**Racionalización de Trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

**Rendición de Cuentas:** Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

**Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**Servicio a la ciudadanía:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**Valor público:** Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

### 3. CONTENIDO

#### 3.1 Lineamientos Generales

La **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, basara su política y servicio al ciudadano bajo el cumplimiento de los principios que se relacionan a continuación:

*Dir.:* Calle 7 8-46 / *Cel.:* 301 6482527

3

*E-mail:* personeriamunicipalptocol@hotmail.com - compersoneriapto2020@gmail.com

*Facebook:* personería de Puerto Colombia / *Twitter:* PERSONERIAPTO1 / *Instagram:* personeriapto2020

Puerto Colombia – Atlántico

**La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

**Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

**Equidad:** Está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

**Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

**Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son

titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

**Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

**Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

**Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.

**Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

**Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

**Cobertura:** La Personería Municipal es garante de la prestación del servicio de atención a la comunidad en todo el municipio.

**Accesibilidad:** La Personería Municipal, propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Personería Municipal, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

### **3.2 Lineamientos Específicos**

Las principales acciones o lineamientos a tener en cuenta para desarrollar la presente política al interior de La **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, son:

#### **3.2.1 De la ventanilla hacia adentro:**

La gestión del servicio al ciudadano no es 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:

- a) Articulación entre las dependencias/ Procesos.
- b) Compromiso expreso de la alta dirección
- c) 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 y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Lo anterior basado en las estrategias y acciones establecidas por la Personería Municipal en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establecido para la vigencia.

#### **3.2.2 De la ventanilla hacia afuera:**

##### **a) Atención Presencial:**

Los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo que se encuentren adscritos a la Personería Municipal deberán siempre tener en cuenta los siguientes aspectos para brindar una mejor atención a los ciudadanos:

*Dir.:* Calle 7 8-46 / *Cel.:* 301 6482527

6

*E-mail:* personeriamunicipalptocol@hotmail.com - compersoneriapto2020@gmail.com

*Facebook:* personería de Puerto Colombia / *Twitter:* PERSONERIAPTO1 / *Instagram:* personeriapto2020

Puerto Colombia – Atlántico

- Respetuosa: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: Cortés pero también sincero.
- Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empática: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuna: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectiva: Resuelve lo pedido.

b) **Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.**

➤ **Canal Presencial:**

Este canal permite que usuarios y servidores interactúen en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, en el proceso de atención la persona encargada de atender al usuario tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención.

En este sentido, la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, se encuentra ubicado en el municipio de Luruaco – Atlántico; sede principal ubicada en:

Dirección: Calle 7 #8-46 Municipio de Puerto Colombia

Horario de atención: Lunes a Viernes

Mañana 8:00 a.m. a 11:30 a.m./ Tarde de 2:00 p.m. a 4:30 p.m

En consecuencia, cualquier modificación en el horario de atención será informado oportunamente a la ciudadanía a través de carteleras dispuestas en la entrada de la entidad

➤ **Canal Telefónico**

Brindar adecuada atención telefónica, es responsabilidad de todos y cada uno de los servidores públicos de la Personería Municipal, por lo cual se ha dispuesto de una línea móvil de atención al ciudadano, la cual es atendida por la Secretaria Ejecutiva.

Teléfono móvil: 3016482527

Esta información se encuentra publicada en la página web de la entidad y cualquier modificación de la misma, deberá ser actualizada para su correcta disponibilidad.

*Dir.:* Calle 7 8-46 / *Cel.:* 301 6482527

*E-mail:* personeriamunicipalptocol@hotmail.com - compersoneriapto2020@gmail.com

*Facebook:* personería de Puerto Colombia / *Twitter:* PERSONERIAPTO1 / *Instagram:* personeriapto2020

Puerto Colombia – Atlántico

### ➤ **Canal Virtual**

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como: correo electrónico y redes sociales.

### ➤ **Canal de recepción de PQRS**

El ciudadano puede elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Solicitudes de Información, Solicitud de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Felicitaciones a través de los diferentes canales que la Personería Municipal ha dispuesto para tal fin;

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se pueden presentar de las siguientes maneras:

- **Personal:** Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante la ventanilla única de la entidad dispuesta en las instalaciones de la Personería Municipal.
- **Telefónico:** A través del teléfono autorizado y reportado en la página web de la entidad, por lo cual, será de responsabilidad del servidor o funcionario que atienda la PQRS, elevar la petición a documento físico y radicar en ventanilla única de la entidad, informando al peticionario de tal trámite interno.
- **Web:** La página web de la entidad tiene un módulo de “Quejas, Reclamos y Sugerencias”, a través del cual, el ciudadano, puede radicar la PQRS; Así mismo, la radicación arroja un consecutivo, el cual le permite al peticionario conocer el estado de su petición.
- **Correo electrónico:** Todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional que se describen a continuación:

personeria@puertocolombia-atlantico.gov.co  
notificacionesjudiciales@personeriapuertocolombia.gov.co

## **4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA POLITICA**

**LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, llevará a cabo la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano institucional establecida en MIPG, acorde con los lineamientos establecidos en la Dimensión Evaluación de Resultados.

Todo lo anterior, orientado bajo el marco de los principios y valores corporativos de: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia contemplados en el Código De Integridad adoptado..

## **5 SEGUIMIENTO MONITOREO Y EVALUACIÓN:**

**LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**, hará seguimiento y monitoreo a través de información suministrada por cada responsable en cumplimiento de las actividades descritas en el Plan institucional y PAAC de la vigencia.

**Control Interno**, realizara evaluación de las actividades descritas en el Plan de Acción y PAAC, por medio de la realización de auditorías independientes/ informes de seguimiento,

Este documento rige a partir de su aprobación, su revisión y su actualización se realizará conforme a las exigencias y necesidades **LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA**