

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	1
	Fecha:	19/07/2022	Página 1 de 9	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVOS.....	3
1.1 Objetivos Específicos	3
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO EN EL SERVICIO AL CIUDADANO	6
5. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	6

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	1
	Fecha:	19/07/2022		
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			Página 2 de 9

INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación progresiva del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en nuestra Entidad, se hace necesario colocar de presente que la razón de ser del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO es la satisfacción de las necesidades de la comunidad del municipio de Yumbo que requiere de nuestros servicios. Como servidores del Estado estamos comprometidos con la mejora continua de la calidad en la Atención al Ciudadano, para lo cual se requiere el diseño e implementación de una Política de Servicio al Ciudadano.

Asimismo, la participación y el servicio al ciudadano son una obligación del Estado, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. Su consolidación hace parte de los fundamentos del Buen gobierno, y es un objetivo nacional consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en particular en el “Pacto por la Legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia” y el “Pacto por una gestión pública efectiva”. De otra parte, la Misión de Sabios (2019) reconoce que los cambios experimentados en el país se dan por la presión por descubrir nuevas formas de expresión y participación de los ciudadanos. La ciencia, la tecnología, las industrias creativas y culturales y la reflexión de las ciencias sociales pueden contribuir a que los ciudadanos desarrollen su capacidad de imaginar su sociedad y su papel en ella.

En consecuencia, el Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio. Así, por medio de la presente política, se establecen las directrices básicas de la relación con el ciudadano, así como los principios fundamentales que debe respetar esta

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	1
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:	19/07/2022
			Página 3 de 9	

interacción: la transparencia, la participación y el acceso a la información para lograr el establecimiento de una relación de confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

1. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos generales, aplicables y necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

1.1 Objetivos Específicos

- ✓ Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad, con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por este Instituto Descentralizado.
- ✓ Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.
- ✓ Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	1
	Fecha:	19/07/2022		
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 4 de 9	

2. ALCANCE

La presente Política de Servicio al Ciudadano está dirigida a todos los empleados al servicio del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, quienes por la naturaleza jurídica y objetivos misionales interactúan permanentemente y deben enfocar sus esfuerzos a satisfacer un servicio público de calidad. Se implementará desde el momento en que el Ciudadano acceda a nuestros servicios a través de cualquier instrumento presencial, telefónico o virtual y hasta la atención o la respuesta al Ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.

3. MARCO NORMATIVO

Aquí se relacionan las principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365	La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.
Documento CONPES 3649	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	1
		Fecha:	19/07/2022
		Página 5 de 9	

Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	1
	Fecha:	19/07/2022	Página 6 de 9	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

4. ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Modelo de Gobierno Abierto que implementa el Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, tiene como centro el ciudadano. A través de la práctica de gestión de demanda se busca orientar el accionar de las entidades a partir del conocimiento del ciudadano y su entorno, así como la identificación de sus necesidades, intereses y preferencias.

Este Modelo reconoce al ciudadano como parte de la solución y, al mismo tiempo, actor fundamental para el diseño de mejores políticas públicas y servicios más pertinentes y eficientes.

El Modelo de Gobierno Abierto es una iniciativa multilateral que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles.

5. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el objetivo de establecer una relación de confianza entre el Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO y la ciudadanía, promover la participación, transparencia, acceso a la información e innovación, colaboración y la apropiación social del conocimiento mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, se establece como Política de Servicio al Ciudadano los siguientes lineamientos:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:	1
			Fecha:	19/07/2022
	Página 7 de 9			

1. Asignar a una dependencia de orden directivo las funciones de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. La entidad se compromete a identificar las características de los usuarios del sector de vivienda, a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
3. La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
4. Asignar los recursos para el desarrollo de las líneas definidas en la presente Política de Servicio al Ciudadano, para garantizar su implementación.
5. Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de las entidades del Sector de vivienda.
6. Promover en la Entidad la prestación del servicio al ciudadano como prioridad, asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
7. Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la Entidad para promover la publicación proactiva

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	1
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:	19/07/2022
			Página 8 de 9	

de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector de vivienda.

8. Orientar y promover la generación de información con lenguaje comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, articulado con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).
9. Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
10. Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos de la entidad.
11. Promover la implementación de sistemas de información para la gestión y la trazabilidad de la interacción de la Entidad con la ciudadanía.
12. Fortalecer el talento humano de la entidad, con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y otros grupos de interés, para lograr un servicio eficaz.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	1
		Fecha:	19/07/2022
		Página 9 de 9	

Elaboró: JAVIER ISAZA HERNADEZ	Revisó: DIEGO JAVIER ALZATE CUERO	Aprobó: URIEL URBANO URBANO
CARGO: PROFESIONAL ASCRIPTO A GERENCIA	CARGO: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	CARGO: GERENTE
Firma:	Firma:	Firma:

ANEXO

A). Control de Cambios

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Aprobado por:	Descripción de la actualización
1	19/07/2022	Uriel Urbano Urbano (Gerente)	Creación del Documento.