

	<p>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



EQUIPO ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

**Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
CORVIVIENDA
Cartagena 2021**

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
MARCO JURÍDICO	4
OBJETIVO GENERAL	4
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	5
MARCO CONCEPTUAL	5
CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD	6
ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA	7
6.1 DIMENSIÓN	7
6.2 ÀMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA	7
6.3 RESPONSABLES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
6.4 PROPÓSITO DE LA POLÍTICA	9
6.5 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	9
6.6 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	10
7. MECANISMOS PARA LA DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA	10
8. DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS.	10
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES	10

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

1. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, como establecimiento público es una entidad que desarrolla la construcción de comunidad desde el marco del derecho fundamental a una vivienda digna, la prosperidad y un hábitat sostenible, en articulación con el Sistema Nacional de Vivienda, y apoyados siempre en la capacidad, vocación y entrega de su recurso humano y su acción dirigida a cumplir con las necesidades insatisfechas en materia de vivienda de las familias de los grupos poblacionales con pobreza multidimensional.

Con la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – CORVIVIENDA planea, ejecuta y realiza el seguimiento a la gestión de cara a la ciudadanía para el logro de resultados en términos de calidad e integridad, y de esta manera generar valor en el servicio al ciudadano. En consecuencia, los funcionarios públicos adscritos a la entidad desarrollan un rol fundamental en la atención del ciudadano para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los mismos desde la administración pública, entendiendo que su labor contribuye al buen gobierno y a la gestión pública.

De la misma manera que se ejecutan las acciones para el servicio al ciudadano, se desarrollan las iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración con la comunidad, utilizando varios mecanismos de acceso que permitan interactuar en las decisiones de la entidad de manera independiente, como derecho constitucional, sin necesidad de que esta forme parte de la administración pública.

En concordancia al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, en la línea de “Estado simple que facilite y agilice la relación con los ciudadanos y empresarios”, CORVIVIENDA recurre a los medios digitales y protocolos para la operación de la ventanilla única, enfocándose en fortalecer la relación con los ciudadanos y demás grupos de interés. De igual forma, siguiendo los lineamientos del Plan de Desarrollo Cartagena 2020 – 2022 “Salvemos juntos a Cartagena”, siguiendo la línea estratégica “Vivienda para todos”, a través de los programas que se ejecutan en CORVIVIENDA, la entidad reconoce que los ciudadanos son el eje fundamental de la gestión y que tanto su participación como el servicio que reciben, debe promover y facilitar que interactúen en las decisiones que puedan incidir sobre los principios de la organización, ya sea a través de mecanismos como: rendición de cuentas, informe anual de gestión, sistema de atención de PQRS, veedurías, llamadas, chat, página web, encuestas, redes Sociales: Instagram y Facebook.

Al momento de la creación de la política, la entidad trabaja en la simplificación de trámites y la implementación de medios digitales para garantizar y agilizar el acceso de los ciudadanos a estos; tratando de promover en los ciudadanos una cultura que les facilite obtener la información a través de los medios tecnológicos, en miras de lograr la disminución de tiempos de respuesta, gastos desplazamientos y largas filas e interminables demoras en la atención.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

Para lo anterior, en el desarrollo de estrategias de servicio al ciudadano y participación ciudadana, CORVIVIENDA, con compromiso principal desde la Gerencia, pasando por el personal de planta e incluyendo a sus contratistas, permite brindar los espacios de diálogo necesarios para la interacción con la ciudadanía, y así lograr asegurar y garantizar los derechos de los ciudadanos y la invitación cumplir con sus deberes inherentes a la comunidad, a partir de un proceso de comunicación y diálogo que permita la satisfacción de sus necesidades.

Para concluir, la política de servicio al ciudadano y participación ciudadana de CORVIVIENDA, pretende la construcción de las estrategias aptas para un generar un óptimo servicio al ciudadano, que sea incluyente, transparente e íntegro, y además, una participación continua, interactiva, atrayente y de resultados con los grupos de interés, basados en los principios congénitos de la sociedad, respetando los derechos y exigiendo los deberes de los ciudadanos para desarrollar un mayor valor público en la gestión.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

2. MARCO JURÍDICO

Ley 962 de 2005 “Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados”.

Decreto 2623 de 2009 “Se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.

Ley 1341 de 2009 “Se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información”.

Ley 1437 de 2011 “Se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos”.

Ley 1474 de 2011 “Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Ley 1712 de 2014 “Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”.

Mediante Comité de Gestión y desempeño con fecha 16 de Marzo del 2022, se aprueba el Manual de atención al ciudadano y PQRSDF.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos institucionales que permitan al Fondo de Interés Social y Reforma Urbana, CORVIVIENDA, relacionarse con el ciudadano para la atención de sus requerimientos, logrando que este acceda a la información pública a través de la prestación de un servicio innovador, efectivo, respetuoso, oportuno, imparcial y de calidad, así como la inclusión en la planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión en los programas y proyectos desarrollados por la entidad, permitiendo diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, en aras de nutrir en conjunto con los grupos de interés, la mejora continua.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Garantizar el acceso a los ciudadanos a la oferta pública en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas o cualquier otra situación especial.
- Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política para medición del avance en su implementación e impacto de cara a la ciudadanía.
- Transferir conocimiento y generar capacidades en la entidad a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
- Generar los espacios de interacción con el ciudadano, para el desarrollo en conjunto de la gestión pública teniendo en cuenta sus aportes y requerimientos.
- Evaluar las estrategias planteadas para su correcta implementación y afianzamiento de las relaciones entre el ciudadano y la entidad.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

4. MARCO CONCEPTUAL

- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona miembro activo del estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.
- **Usuario:** Es el nacional o extranjero que presenta su petición, queja o reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones ante la entidad.
- **Cliente Interno:** Es el servidor público que presta el servicio público de atención al usuario o ciudadano.
- **Cliente Externo:** Es la persona natural o jurídica o entidad del Estado que presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia.
- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

5. CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, cuya estrategia es adoptar e implementar prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad, así como promover la atención dentro de los espacios de interacción con la ciudadanía y así fortalecer la relación entre la entidad con el ciudadano.

6. ESTRUCTURA GENERAL DE LA POLÍTICA

6.1 DIMENSIÓN



	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La política tiene ámbito de aplicación a los servidores públicos de CORVIVIENDA a quienes les aplique lo señalado en la Ley 909 de 2004.

6.3 RESPONSABLES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano: el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016, es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

Alta Dirección

- Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano en cada sujeto obligado: es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

Grupo de Atención al Ciudadano.

- Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público y/o contratista que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 . En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y del apoyo de la organización.

Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera

6.4 PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

La política de servicio al ciudadano y participación ciudadana tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios del Fondo de Interés Social y Reforma Urbana-CORVIVIENDA, en su sede y a través de distintos canales; bajo principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

6.5 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Se identificaron los escenarios que la Función Pública ha definido como de interacción entre la entidad y la ciudadanía, 1. Ciudadano que consulta información pública. 2. Ciudadano que hace trámites o acceder a servicios de la entidad. 3. Ciudadano que hace denuncias, interponer quejas o exige cuentas a la entidad. 4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

público; apropiándolos para las acciones a realizar dentro de la entidad y generando los espacios para su desarrollo.

Las estrategias para utilizar son:

- Identificar a los ciudadanos y los temas de mayor interés y realizar la caracterización de grupos de valor.
- Identificar en la entidad los potenciales espacios de participación y establecer los espacios de atención, usando herramientas de Big data y análisis de datos para conocer a nuestros usuarios y poder efectuar análisis predictivos que nos permitan anticiparnos a las necesidades y entregar mejores resultados a los ciudadanos.
- Definir los canales de atención y las actividades a realizar que garanticen la participación ciudadana, priorizando las acciones que permitan la interacción de los ciudadanos por medios electrónicos y monitoreando que exista la accesibilidad de los canales que habilita la entidad.
- Realizar acciones transversales interinstitucionales que permitan el dominio integral de los temas identificados, frente a las acciones requeridas y según las necesidades de la ciudadanía.
- Definir los recursos humanos, presupuestales y materiales para el cumplimiento de la política.
- Establecer metas e indicadores con estándares de excelencia que permitan la consolidación, análisis y seguimiento por parte de la institución, luego de su implementación con su respectivo cronograma, ejecutar las estrategias de divulgación y promoción.

6.6 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, desde la alta dirección, en su compromiso con la ciudadanía y grupos de valor, promueve la ejecución de las actividades de servicio público que permiten el desarrollo de escenarios donde prima el servicio al ciudadano y la participación ciudadana como eje transversal del camino a la construcción de igualdad, inclusión, transparencia y equidad, cumpliendo la normatividad legal vigente y logrando contribuir a los planes de desarrollo nacional y local, y a los programas, proyectos, servicios y trámites de la entidad, para satisfacer las necesidades de los solicitantes y grupos poblacionales.

7. MECANISMOS PARA LA DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA

La política contenida en el presente documento será divulgada en los siguientes medios:

- Página web.
- Plan anual de capacitación.
- Impresos.
- Otros mecanismos que resulten aplicables.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: XXXXX
		Fecha: 10/11/21
		Páginas: 18
		Versión: XXXXX

8. DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS.

- Plan de Acción de Servicio al Ciudadano: esta herramienta se establece como criterio documental para la implementación de la temática de Servicio al Ciudadano, ya que enmarca la hoja de ruta a seguir en la ejecución de esta.
- Plan de Acción de Participación Ciudadana: esta herramienta se establece como criterio documental para la implementación de la temática de Participación Ciudadana, ya que enmarca la hoja de ruta a seguir en la ejecución de esta.
- Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDf 03/16/2022
- Manual operativo MIPG versión 4.0.

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental - Grupo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano : La definición de este plan estará liderada por el Grupo de servicio al Ciudadano y participación ciudadana, el cual deberá estar alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en su componente de Atención al Ciudadano, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 para de esta manera garantizar su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de las mismas.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1.0	Elaboración de documento.

REFERENCIAS

Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDf 03/16/2022

Manual operativo MIPG versión 4.0.