



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP		Página 1 de 19

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SERVICIUDAD ESP



ELABORADO POR: <i>Astrid Giraldo Gallo</i>	REVISADO POR: <i>Mauricio Andrés Rodas Fabora</i>	APROBADO POR: <i>Fernando José Da Pena Montenegro</i>
Astrid Giraldo Gallo Profesional Especializado mercadeo y publicidad	Mauricio Andrés Rodas Fabora Subgerente Comercial y de Mercadeo	Fernando José Da Pena Montenegro Gerente
Fecha: <i>Oct-11-2022</i>	Fecha: <i>Oct-11-2022</i>	Fecha: <i>Oct-12-2022</i>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 2 de 19	

Subgerencia Comercial y de Mercadeo

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	3
1.OBJETO	4
2.ALCANCE	4
3. POLÍTICA	5
4.METODOLOGIA	5
5. RESPONSABLES	5
6.TERMINOS Y DEFINICIONES PARA LA ADECUADA PARTICIPACION CIUDADANA	6
7. MARCO LEGAL	7
8. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA	8
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9
9.1 MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9
9.2 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (Canales De Atención).	13
10. PLAN DE ACTIVIDADES Y PARTICIPACION CIUDADANA	19
10.1 OTRAS ACTIVIDADES	19



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 3 de 19	

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Participación Ciudadana, se crea con el propósito de fortalecer los ejercicios de participación y control social de la gestión, que tenemos los ciudadanos colombianos, para acceder a nuestro Estado, en particular a los servicios públicos domiciliarios haciendo visible nuestra gestión; por ello, se crea este documento para fomentar acceso a la información y a la participación, en el proceso de generación de confianza que queremos establecer entre la ciudadanía y nuestra Empresa.

La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos, así mismo la concepción de un Estado democrático.

El presente documento pretende identificar y describir los espacios de participación que Empresa SERVICIUDAD ESP tiene disponible y propone para la ciudadanía en general, ya que es la Empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Dosquebradas, somos llamados a ejecutar una correcta prestación de servicios con total transparencia aplicando los principios de eficiencia y eficacia.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 4de 19	

1. OBJETO

Identificar y describir los espacios de interacción, la información y participación que SERVICIUDAD ESP tiene disponible y propone para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.



2. ALCANCE



Este Plan debe ser aplicado por todas las dependencias de la Entidad los funcionarios y contratistas internos y externos de la Empresa SERVICIUDAD ESP. Está dirigido a los usuarios en general de los servicios públicos domiciliarios, para que a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la divulgación de la información que son competencia de la Empresa, puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, lo que se traducirá en una gestión efectiva de la Entidad.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 5de 19	

3. POLITICA

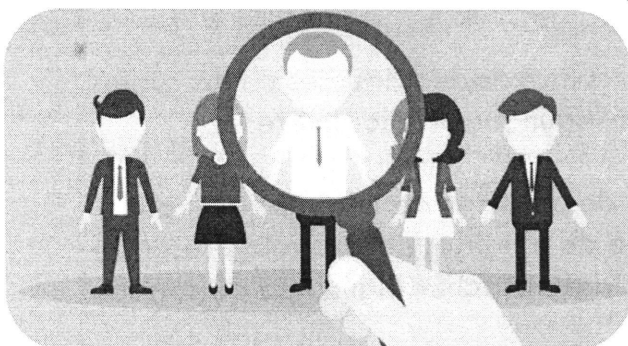
Crear y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y control social de la gestión, procesos en los cuales se genere la confianza que queremos establecer con la ciudadanía y nuestra Empresa.

La participación debe construir políticas y definir los lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos, así mismo la concepción de un Estado democrático.

4. METODOLOGIA

La elaboración del plan de participación ciudadana nace a fin de liderar la consolidación de los ejercicios de participación que soporta la Misión de la Empresa. Por tal razón se unifica en este documento los términos, marco legal y canales utilizados por la Empresa para incentivar y promocionar la participación ciudadana, de esta manera se pretende visibilizar las acciones desarrolladas por la Empresa.

5. RESPONSABLES



Serán responsables de ejecutar este Plan de Participación Ciudadana todos los funcionarios de la Empresa por cuanto la correcta atención a la ciudadanía es competencia de todos los niveles



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 6 de 19	

6. TERMINOS Y DEFINICIONES PARA LA ADECUADA PARTICIPACION CIUDADANA



Canal de comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Ciudadanos: toda persona o usuario que puede acceder a los servicios de la Empresa SERVICIUDAD ESP.

Entidades: organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional de la Empresa.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Participación ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Red Social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de cuentas: es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción



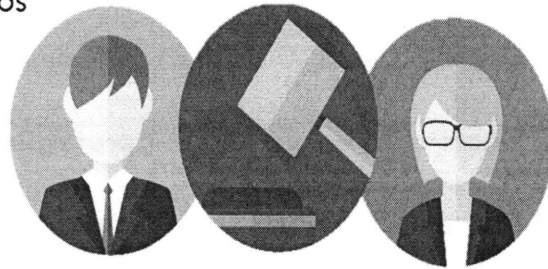
SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 7 de 19	

por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

7. MARCO LEGAL

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

La Constitución Política de 1991. En sus artículos. 20, 23, 74, 79 y 270.



El Decreto 0019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. La Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Título II, de los Mecanismos de Participación Ciudadana.

La Ley 142 de 1994. por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

La Ley 1712 de 2014, Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.

El Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: Artículo 3, numeral. 6°; Artículo 3, numeral 9°; Artículo 53; Artículo 54; Artículo 61.

La Ley 1474 de 2011. Artículo 76.

La Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 8 de 19	

La Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.

La Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.

La Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.

El Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

La Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.

El Decreto Ley 410 Código de Comercio.

El Decreto 2693 de 2012, Estrategia de Gobierno en Línea.

El Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.

El Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

8. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

La información se encuentra publicada en la Página Web de la Empresa <http://www.serviciudad.gov.co/>, se puede acceder a ella a través de los Links relacionados en el siguiente cuadro.

TEMA	DESCRIPCION DE LA INFORMACION	LINK DE LA PUBLICACION
Serviciudad ESP Quiénes Somos	Nuestra Empresa, Misión, Visión, Política de calidad, objetivos de calidad, organigrama etc.	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa
Serviciudad ESP Servicio al Cliente	Atención al Usuario, Servicios prestados, PQR's, Normatividad, etc.	Botón "realice aquí sus PQRs"



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
	Página 9 de 19	

Serviciudad ESP Planes en general	Planes y Programas, Plan Estratégico, Plan de Acción, Planes de contingencia.	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/planes-y-programas
Serviciudad ESP Informes	Contratación, Informes de gestión, estados financieros, ejecución presupuestal, control interno de gestión	http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/informes

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Participación ciudadana es un Derecho y Deber Constitucional que permite a los usuarios de los servicios intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, por lo tanto, su colaboración es indispensable para construir democracia.

9.1 MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ciudadanos usuarios de la entidad y cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas.

Peticiones y/o Reclamos: cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.





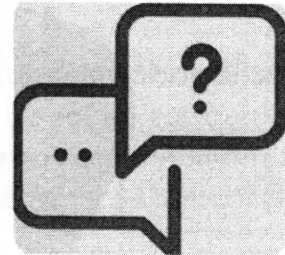
SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 10 de 19	



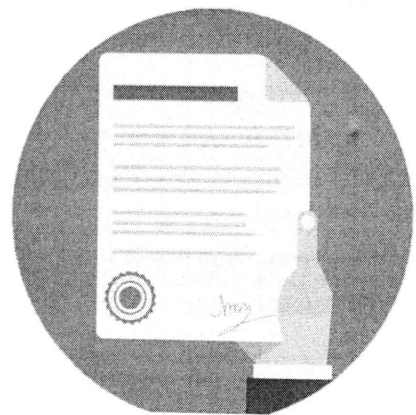
Quejas: mecanismo que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Empresa. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha



Consultas: petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.



Derechos de petición: el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución (CPC. Art. 23). Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles. Según ley 142/1994 contados a partir del día que se recibe.





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 11 de 19	

Acciones de Tutela: permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (CPC. Art. 86).



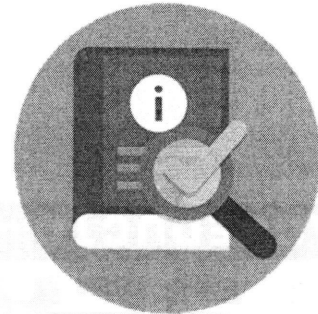
Acciones Populares y de Grupo: mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, la ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (CPC. Art. 88).



Acción de Cumplimiento: recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).



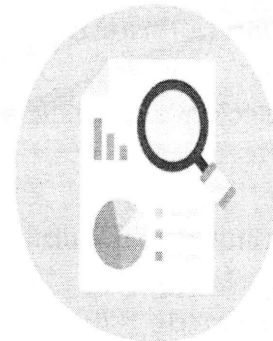
SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 12 de 19	



Rendición de Cuentas: 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.



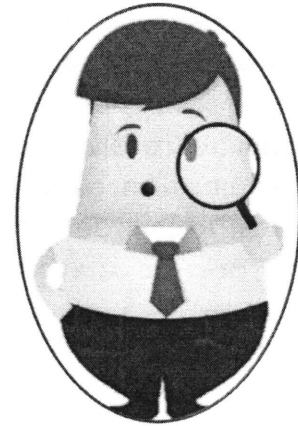
Solicitud de información: solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Empresa, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días.



Veedurías Ciudadanas: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 13 de 19	



9.2 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (Canales De Atención Serviciudad ESP).

La Empresa Serviciudad ESP ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a las entidades y ciudadanos del común; establecer un contacto directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional y exponer sus inquietudes.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido definidos de la siguiente forma:

Presenciales:

son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP		Página 14 de 19

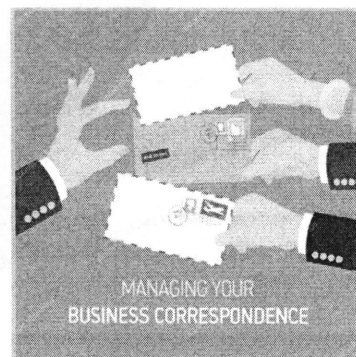
Oficina de Atención al Cliente: Sede Administrativa la Calle 36 cra 16 Edificio CAM piso 1, con funcionarios altamente capacitados para resolver las inquietudes, aquí se reciben peticiones, quejas y reclamos en general relacionados con la prestación de los servicios públicos. Horario de Atención lunes a jueves: 7:00 a.m. – 3:45 p.m. Viernes de 7:00 am a 2:45 pm.



Oficina de Archivo y Correspondencia: Ubicada

En la Sede Administrativa de la Empresa, en ella se reciben todas las comunicaciones que llegan a la Empresa, tales como peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, acciones de tutela y populares etc.

Horario de Atención lunes a jueves: 7:00 a.m. – 3:45 p.m.. Viernes de 7:00 am a 2:45 pm.





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 15 de 19	

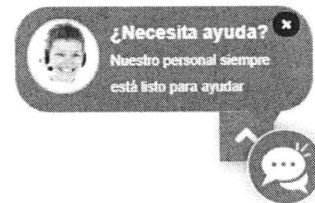
Atención Telefónica:



La Empresa Serviciudad ESP, tiene contratada una Empresa especializada que presta los servicios de Call Center al cual los ciudadanos en Dosquebradas, se pueden comunicar a través de la línea No. 3322109. El ciudadano podrá comunicarse de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6.00 p.m. Después de esta hora queda conectado con la Portería de la Sede Operativa de la Empresa ubicada en barrio Galaxia desde donde se receptionan las llamadas, se incluyen fines de semana, y hasta que entra de nuevo en funcionamiento el Call Center, igualmente cuenta con líneas telefónicas en la sede Administrativa.

Virtuales:

para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, Serviciudad ESP ha puesto a su disposición la página web <http://www.serviciudad.gov.co/>, en la cual se podrá consultar cualquier tipo de información referente a los trámites y servicios públicos; además de la información que es de carácter público, cuenta con chat en línea atendido en tiempo real; así mismo está en funcionamiento el chat en Línea para la atención de PQRS en el horario de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6.00 p.m.





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 16 de 19	



**BUZÓN DE
SUGERENCIAS**

Buzón de Sugerencias:

Ubicado en las dos Sedes de Servicio al cliente de manera visible al usuario, se revisa de manera periódica, de acuerdo a procedimiento establecido por la Oficina de Control Interno de Gestión.

Factura:

El inverso de la factura de servicios públicos es utilizado para divulgar información importante como derechos y deberes de los usuarios, planes y proyectos en ejecución y por ejecutar de la Empresa, con este canal llegamos de manera directa a todos los suscriptores de la Empresa, así mismo, se cuenta con el aplicativo para consultar y pagar las facturas.



**Imprima
su factura**



**Pague su
Factura**



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 17 de 19	



LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO:
PBX: (606) 332 2109

SERVICIUDAD E.S.P.
Centro Administrativo Municipal CAM
Av. Simón Bolívar No. 30-44 Piso 1, Edificio Potoser
Disquearados - Pitalandia - Colombia
SIGANOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

Redes Sociales:



Por medio de este se hacen difusión de todas las actividades de la empresa, planes, proyectos y todo lo directamente relacionado con la prestación de los servicios. En ella también es posible interactuar con los usuarios a fin de aclarar inquietudes. El principal es **Facebook**:

https://www.facebook.com/serviciudad/?ref=br_rs,_y

<https://www.instagram.com/serviciudad/>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 18 de 19	

Correo Electrónico Institucional:

La Entidad cuenta con este correo institucional para facilitar la comunicación a los usuarios.
serviciu@serviciudad.gov.co



Visitas a las comunidades:



Periódicamente se realizan visitas a las comunidades para conocer, atender, solucionar, informar y capacitar inquietudes relacionadas con los servicios públicos prestados.

Medios de comunicación: (prensa, radio y medios de comunicación virtual):

Se contratan diversos medios de comunicación escritos y radiales, los que son utilizados para informar, difundir y divulgar todo lo relacionado con la prestación de los servicios públicos.



EL EXPRESO





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-09	Versión 1
PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA SERVICIUDAD ESP	Página 19 de 19	

10. PLAN DE ACTIVIDADES Y PARTICIPACION CIUDADANA

ACTIVIDADES	FECHA/PERIODICIDAD
Publicacion de Planes y Programas que desarrolla la Entidad	Permanente
Publicacion de informes de gestion de la Entidad	Semestral, anual o como la normatividad lo indique
Generacion de banners para informacion especifica y llamativa	Permanente
Publicar material audiovisual que le permita a la ciudadanía conocer el portafolio de Servicios	Semestral
Enviar a la Oficina Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos los PQRS que lleguen a través de las Redes Sociales, para el debido trámite y seguimiento.	Permanente
Atender los comentarios generados en el muro de Facebook publicados por los diferentes usuarios	Permanente
Difundir a través de estos canales, noticias de temas relacionados con la Misión de la Empresa, que sean de interés para la comunidad.	Permanente
Publicar y divulgar a través de boletines de prensa temas relacionados con la Misión de la Empresa, además de suspensiones de los servicios, cambios de horarios y otros.	Permanente

10.1 OTRAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	PERIODICIDAD	META
Jornadas Mi Dosquebradas	Jornada educativas referentes al uso adecuado del agua, buen manejo de residuos solidos y buena practicas de reciclaje	1 vez al mes	5.000 usuarios por año
Serviciudad al Parque	Jornadas de toma de parques en las cuales se hace limpieza, corte de cespced, reparaciones y emebellecimiento en general	1 por trimestre	4 al año
Novena de Navidad	el sector que la Empresa apadrine es en el cual se realiza novena de navidad con los niños del sector entrega de regalos y refrigerios	1 al año	1 al año