

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-008
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha:	Enero 2021
	Versión:	002
	Página 1 de 4	

1. POLÍTICA

IMPRETICS E.I.C.E. como entidad operadora y proveedora de soluciones integrales de logística, comunicaciones, informática y material gráfico para el sector público y privado, optimizará los canales de participación establecidos, a través del diseño, mantenimiento y mejora de espacios, que promuevan la atención oportuna y efectiva a la ciudadanía y grupos de valor.

2. DEFINICIONES

- **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.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC:** El 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.
- **Audiencia Pública:** Mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública.
- **Transparencia:** Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.
- **Grupos de Valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Veeduría:** 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.

3. MARCO NORMATIVO

- **Ley 489 de 1998:** Por la cual regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo XIII – Capítulos 85 al 94 Empresas Industriales y Comerciales del Estado.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/>	MIPG PLT-MIPG-008
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Fecha: Enero 2021
		Versión: 002
		Página 2 de 4

- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se actualiza el Modelo para el orden nacional y se hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- **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 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Con el propósito de generar unas buenas prácticas en torno a la participación ciudadana se trabajará bajo los siguientes principios:

- **Diálogo:** La entidad debe garantizar el reconocimiento del valor de la palabra de todos los interesados en la construcción de diagnósticos y planes institucionales.
- **Igualdad:** La entidad garantizará condiciones de igualdad, transparencia y convocatorias que generen procesos reales de participación e inclusión. La participación debe darse en un contexto de confianza y credibilidad en el ciudadano que participa.
- **Autonomía:** Para la entidad la participación ciudadana en la gestión es un derecho que debe ser ejercido y manifestado en una interacción no impuestas. La forma de relación del ciudadano con la administración pública debe ser elegida por el propio ciudadano, libre de manipulación.
- **Respeto:** Para Impretics todos los aportes de los ciudadanos son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, todos son fuente de información, de conocimiento, de experiencias y análisis por ello es fundamental considerar todas las posturas y opiniones. Respetar y valorar el conocimiento empírico de las comunidades.
- **Compromiso:** La entidad se compromete a cumplir con lo acordado en cada espacio o dinámica de participación de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de la participación.
- **Guía y Liderazgo:** La entidad se compromete a orientar a la comunidad y actores convocados para potenciar las propuestas, capacidades, experiencia e iniciativas.
- **Comunicación:** La entidad tendrá como criterio la importancia de la comunicación en doble vía: siempre informar a la comunidad y actores convocados las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso en el que participaron, así como escuchar y tener en cuenta las percepciones que se den en el proceso de participación.
- **Adaptabilidad:** La entidad dispondrá de las herramientas y el equipo de trabajo bajo unos parámetros estándar de ejecución, no obstante, según el caso deberán ser adaptables según las condiciones particulares.

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-008
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha:	Enero 2021
	Versión:	002
		Página 3 de 4

5. ESTRATEGIAS

Las estrategias definidas para la implementación de la política son las siguientes:

- Garantizar los medios y espacios donde la ciudadanía y grupos de interés aporte, evalúe y conozca la gestión de la entidad.
- Generar una cultura de cooperación y diálogo con los grupos de interés mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción

6. LÍNEAS DE ACCIÓN

- Implementar las estrategias de participación y rendición de cuentas.
- Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante los mismos mecanismos que se empleen para convocar a los grupos de valor y veedurías ciudadanas en los procesos de rendición de cuentas.
- Documentar las buenas prácticas adoptadas en la entidad en materia de participación y rendición de cuentas.

7. METAS

- Publicación mensual a través de medios digitales e impresos sobre la gestión de la entidad.
- Realizar Rendición de Cuentas para grupos de valor internos y externos.
- Realizar audiencia de Rendición de Cuentas para la ciudadanía, grupos de valor, veedurías y entes gubernamentales.

8. INDICADORES

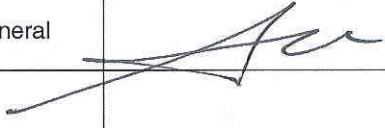
- Publicación digital e impreso mensual sobre la gestión de la entidad
- Rendición de Cuentas
- Audiencia de Rendición de Cuentas


9. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	FECHA
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Nov 2019
002	Todas las paginas	- Actualización de imagen. - Adición tabla de control de modificaciones.	Ene 2021

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-008
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha:	Enero 2021
	Versión:	002
		Página 4 de 4

10. APROBACIÓN			
Acción	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Armando Rodríguez Cuellar	Asesor MIPG	
Revisó	Fernando Céspedes Martínez	Gerente General	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-007
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: Enero 2021
		Versión: 002
		Página 1 de 4

1. POLÍTICA

IMPRETICS E.I.C.E. como entidad operadora y proveedora de soluciones integrales de logística, comunicaciones, informática y material gráfico para el sector público y privado, en su objetivo de brindar productos y servicios de calidad a toda persona, usuario o entidad que lo requiera, atenderá adecuadamente las solicitudes realizadas por los grupos de interés, a través de los canales habilitados por la Entidad, facilitando el acceso a la información.

2. DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Petición o derechos de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias Impretics, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia**
- **Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 393 de 1997:** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- **Ley 472 de 1998:** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.