



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019 SERVICIUDAD ESP



Subgerencia Comercial y de Mercadeo  
Enero / 2019





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## TABLA DE CONTENIDO.

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>2.ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>3.METODOLOGIA</b> .....	<b>5</b>
<b>4. RESPONSABLES</b> .....	<b>5</b>
<b>5.TERMINOS Y DEFINICIONES PARA LA ADECUADA PARTICIPACION CIUDADANA</b> .....	<b>6</b>
<b>6. MARCO LEGAL</b> .....	<b>7</b>
<b>7. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA</b> .....	<b>8</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	<b>9</b>
<b>8.1 MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	<b>9</b>
<b>8.2 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (Canales De Atención).</b> .....	<b>13</b>
<b>9. PLAN DE ACTIVIDADES Y PARTICIPACION CIUDADANA</b> .....	<b>16</b>
<b>9.1 OTRAS ACTIVIDADES</b> .....	<b>17</b>



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

## 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 con 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.

## 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 ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



### 3. 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.

### 4. 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 ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816 001 609-1  
NUJIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

## 5. 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 por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.



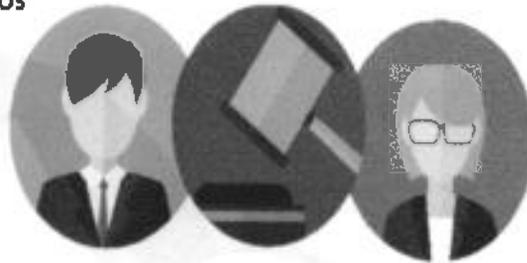


**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## 6. 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.

La Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.

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





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



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.

## 7. 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
<b>Serviciudad ESP Quiénes Somos</b>	Nuestra Empresa, Misión, Visión, Política de calidad, objetivos de calidad, organigrama etc.	<a href="http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa">http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa</a>
<b>Serviciudad ESP Servicio al Cliente</b>	Atención al Usuario, Servicios prestados, PQR's, Normatividad, etc.	<a href="http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario">http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario</a>
<b>Serviciudad ESP Planes en general</b>	Planes y Programas, Plan Estratégico, Plan de Acción, Planes de contingencia.	<a href="http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/planes-y-programas">http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/planes-y-programas</a>
<b>Serviciudad ESP Informes</b>	Contratación, Informes de gestión, estados financieros, ejecución presupuestal, control interno de gestión	<a href="http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/informes">http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/informes</a>



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

## 8. 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.

### 8.1 MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Son los mecanismos de participación a los cuales pueden acudir los 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.





**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.



**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 ESP**

Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

**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 ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816.001.609-1  
NUJIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

### 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. - 12:00 m., 2:00 p.m. - 5:00 p.m. Viernes de 7:00 am a 2:00 pm.



### 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 6.30 p.m. Después de esta hora queda conectado con la Portería de la Sede Operativa de la Empresa ubicada en Milán desde donde se reciben las llamadas, se incluyen fines de semana, y hasta que entra de nuevo en funcionamiento el Call Center.

Igualmente cuenta con líneas telefónicas en cada una de las Sedes Administrativa y Bosques de la Acuarela.



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT 816 001 609-1  
NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

### 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.



**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.





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. B16.001.609-1  
NUIR 1-661700002



### 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:

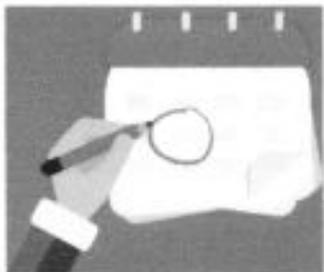
[https://www.facebook.com/serviciudad/?ref=br\\_rs](https://www.facebook.com/serviciudad/?ref=br_rs)

### Correo Electrónico Institucional:

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



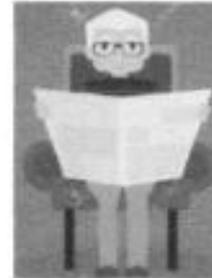


**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



### Medios de comunicación: (prensa):

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.



## 9. 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 infomacion 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 dela Empresa, ademas de suspensiones de los servicios, cambios de horarios y otros.	Permanente



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816 001 609-1  
NUIR 1-661700002

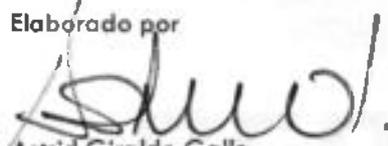


Vigilado  
Superservicios

## 9.1 OTRAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	PERIODICIDAD	META
Jornadas Mi Dosquebradas Limpia	Jornada Educativas en el uso adecuado de los residuos solidos, se realizan en los sectores, comercial, industrial , residencial y educativo	2 veces al mes	6000 per /año
Plan Serviudad en tu comuna	Visitar las 12 comunas para informar planes y proyectos de la empresa, asi como recepcionar inquietudes	1 vez al mes	12 / año
Jornada Especial de vacaciones mitad de año	Se realiza en la comuna que apadrina la Empresa, se hace una descentralizacion de la Empresa para atender inquietudes, ademas de brindar esparcimiento y diversion a los niños	1 al año	300 per /año
Novenas de Navidad	se realiza novena de navidad en la comuna apadrinada por la empresa se desplaza personal de la Empresa para realizar la actividad completa que incluye entrega de refrigerios, regalos, rifas y actividades ludicas para los participantes	1 al año	300 per /año

Elaborado por

  
Astrid Giraldo Gallo  
Profesional Especializado Mercadeo

Revisado por:

  
Mauricio Rodas  
Subgerente Comercial y de Mercadeo