


Tabla de contenido

INTRODUCCION	3
1. JUSTIFICACION.....	4
2. OBJETIVO DE LA POLITICA.....	4
2.1 Objetivos Específicos.....	5
2.2 Alcance.....	5
3. MARCO NORMATIVO	5
Tabla 1. Consolidado normativo	6
4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	13
4.1. Eje No. 1: Información y consulta a la ciudadanía.....	14
4.2. Eje No.2 Control ciudadano.	15
4.3. Eje No.3. Fortalecimiento de la Ciudadanía	15
4.4 Modalidades para la participación y servicio ciudadano.....	15
5. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO	16
5.1 Canal Presencial.....	16
5.2 Canal Escrito	17
5.3 Canal Telefónico.....	18
5.4 Canal Virtual	19
6. LINEAMIENTOS GENERALES	19
6.1 Caracterización de Ciudadanos	19
6.2 Encuestas y mediciones de satisfacción de ciudadanos, usuario o grupo de interés	21
6.3 Protocolo de Atención al Ciudadano	21
6.4 Carta de Trato Digno al Ciudadano.....	22
6.4.1 Derechos de los Ciudadanos.....	22
6.4.2 Deberes de los Ciudadanos.....	22
6.4.3 Deberes de la Entidad	23
6.4.4 Prohibiciones de la Entidad	23
7.MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA	24
7.1 Derecho de Petición.....	24
7.2 Peticiones de Interés General o Particular	24
7.3 Consultas.....	25
7.4 Quejas	25
7.5 Reclamos.....	25
7.6 Denuncia	25
7.7 Acción de Tutela	25

7.8 Acción de Cumplimiento	26
7.9 Acciones Populares y de Grupo.....	26
7.10 Habeas Data.....	26
7.11 Vigilancia y Control de la Gestión Pública.....	26
7.11.1 Audiencias Públicas.....	27
7.11.2 Veeduría Ciudadana.....	27
7.11.3 Rendición de Cuentas	27
8. POLITICA DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO	28
8.1 Atributos del buen Servicio	29
8.1.1. Respetar a los ciudadanos, que esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.....	29
8.2 Respuesta negativa a solicitudes:.....	30
8.3 Atención a Reclamos:	32
9. COMPONENTES DE LA POLITICA DE SERVICIO CIUDADANO	32
9.1 Ventanilla hacia Adentro	33
9.2 Ventanilla hacia Afuera	34
9.2.1. Cobertura.....	34
9.2.2. Certidumbre.....	35
9.2.3. Cumplimiento (Expectativas / Calidad).....	35
9.3 Círculo Virtuoso de la Participación.....	35
Círculo virtuoso de la participación.....	36
10. COMPONENTES DE LA PARTICIPACION CIUDADANA.....	37

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 3 de 38


INTRODUCCION

EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA, es una institución pública de investigación que desarrolla, estimula, apoya y ejecuta procesos de apropiación, generación y divulgación del conocimiento, para la conservación, preservación y uso del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca y de la región, con responsabilidad ambiental cultural, social y económica.

Propende por el logro de la misión, visión y política de calidad, coordinando que las actividades estén encaminadas al cumplimiento del Plan Estratégico, vigente, conduciendo al INCIVA como gestor y promotor de la preservación y conservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca; dirigiendo, planeando, evaluando y controlando la ejecución y desarrollo de planes, programas y proyectos, modelo integrado de planeación y gestión-MIPG y gestionando la consecución de recursos económicos y de cooperación interinstitucional, así mismo, facilitará al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención que los acerque a la oferta institucional de INCIVA.

La apuesta del fortalecimiento y promoción de la Participación y de Servicio Ciudadano fijada por el INCIVA, se realizará en el marco de los lineamientos establecidos en el *Círculo Virtuoso de la Participación* propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Tanto la Participación ciudadana como el Servicio al ciudadano cuentan en su implementación con elementos comunes en los que se establece como inicio y fin de su gestión al ciudadano; en este sentido, el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a la política de Participación y de Servicio Ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 4 de 38

1. JUSTIFICACION

Dada la misión del **INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA**, la Participación Ciudadana y el Servicio Ciudadano se convierten en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la entidad, garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Para garantizar que se dé una efectiva Participación y Servicio Ciudadano en términos de su gestión y acceso a los servicios y oferta de INCIVA, se ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, en torno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.


Bajo este marco, cobra vital importancia que **EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA** defina una política institucional de Participación y Servicio Ciudadano que establezca el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes y que permita a la entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos.

Por esa razón, todo servidor público velara por atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano, con oportunidad, calidad y transparencia, mediante los diferentes canales de atención habilitados por INCIVA, para lo cual es indispensable implementar los lineamientos del “Protocolo de Atención al Ciudadano”, asegurando una atención eficiente, eficaz y digna.

La política implica la promoción de espacios de participación a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en las diferentes etapas del ejercicio público de la entidad, dentro de los cuales están: la formulación de políticas, programas o proyectos, su ejecución, control y evaluación, de manera permanente.

2. OBJETIVO DE LA POLITICA

La Política de Participación y Servicio Ciudadano tiene como objetivo fortalecer la atención al ciudadano, recopilar información y brindar una orientación adecuada a todos los ciudadanos y grupos de interés que se acerquen a INCIVA, facilitando la accesibilidad para consultar y hacer uso de los servicios y oferta misional que esta ofrece, la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como también, fomentar el diálogo participativo, con el fin de mejorar la confianza en la entidad y la satisfacción de los ciudadanos.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 5 de 38

El INCIVA mantendrá una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía generando una relación de intercambio de información, diálogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión, que genere confianza en el ciudadano, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO, la generación de valor público, alcanzando un nivel de perfeccionamiento en la implementación de la política desde la entidad.

2.1 Objetivos Específicos

- Orientar y supervisar el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presencial, escrito, canal virtual y telefónico), con los que cuenta el INCIVA.
- Formular las políticas, planes y programas de atención, para la Participación y Servicio Ciudadano y de acercamiento del INCIVA al ciudadano, que cumpla con los principios de transparencia celeridad, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por el INCIVA y establecer las acciones de mejora que se puedan presentar.
- Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Participación y Servicio Ciudadano que permitan la implementación en la entidad de esta política institucional.
- Desarrollar procesos integrales de entrenamiento y actualización dirigidos a los servidores públicos del INCIVA encargados de la Participación y Servicio Ciudadano.
- Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la Participación y Servicio Ciudadano.
- Promover una cultura de Participación y Servicio Ciudadano al interior de la Entidad.

2.2 Alcance

La Política de Participación y Servicio Ciudadano inicia con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales con los que cuenta el INCIVA realizando el seguimiento de sus peticiones; y finaliza con la atención oportuna a su solicitud y la aplicación de acciones de mejora en los procedimientos ya establecidos.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan las principales Leyes, Decretos y demás normas que regulan la Política de Participación y Servicio Ciudadano:


	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 6 de 38

Tabla 1. Consolidado normativo

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
<i>Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos</i>	<i>Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”</i>
	<i>Artículo 7: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.</i>
<i>Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos</i>	<i>Artículo 25: “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos.”</i>
<i>Convención Americana de Derechos Humanos</i>	<i>Artículo 23: “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional”</i>
<i>Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo.</i>	<i>Artículos 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</i>
	<i>Artículo 5: Aplicar las disposiciones: (c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.</i>
	<i>Artículo 6: Aplicar las disposiciones: (a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</i>
	<i>(b) establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;</i>
	<i>Artículo 7: “1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación,</i>

*Convenio 169 de la
Organización Nacional del
Trabajo.*

*aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.
2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan. ”*

MARCO JURÍDICO NACIONAL

Constitución Política de Colombia

Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.

Leves:

*Ley 134 de
1994*

“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”

Todo el articulado.

*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 de erradicar la corrupción administrativa”

Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.

*Ley 324 de
1996*

“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”

Artículos 4, 5 y 7.

*Ley 361 de
1997*

“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”

Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.

*Ley 403 de
1997*

“Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes”

Artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

*Ley 388 de
1997*

Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.

Artículo 4

*Ley 489 de
1998*

“Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones”

Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37

*Ley 472 de
1998*

“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones”

Todo el articulado.

*Ley 594 de
2000*

“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”

Artículos 4, 5, 28

Ley 720 de

“Por medio de la cual se reconoce,

Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

2001	<i>promueve y regula la acción voluntaria decolombianos</i>	
Ley 734 de 2002	<i>"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único" (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019).</i>	Artículo 34
Ley 762 de 2002	<i>"Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).</i>	Artículos 2 y 3
Ley 850 de 2003	<i>"Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública"</i>	Todo el articulado.
Ley 982 de 2005	<i>"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículos 8, 13, 15, 16.
Ley 962 de 2005	<i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008</i> <i>"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."</i>	Todo el articulado
Ley 1145 de 2007	<i>"Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículos 1, 2 y 3
Ley 1171 de 2007	<i>"Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores"</i>	Artículo 9
Ley 1251 de 2008	<i>"Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"</i>	Artículos 1, 2, 4, 6, 12.

Ley 1275 de 2009	<i>“Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”</i>	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1341 de 2009	<i>“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones”</i>	Artículos 1, 2, 3, 4, 6.
Ley 1437 de 2011	<i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo”</i>	Todo el articulado.
Ley 1474 de 2011	<i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”</i>	Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.
Ley 1581 de 2012	<i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.</i> <i>“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.</i>	Todo el articulado
Ley 1622 de 2013	<i>“Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil”</i>	Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
Ley 1712 de 2014	<i>“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”</i>	Todo el articulado.
Ley 1755 de 2015	<i>“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros”</i>	Todo el articulado.
Ley 1757 de 2015	<i>“Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia”</i>	Todo el articulado.
Ley 1952 de 2019	<i>“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”</i>	Artículo 38.

Decretos

Decreto Ley 2150 de 1995	<i>"Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</i>	Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
Decreto 1538 de 2005	<i>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"</i>	Todo el articulado.
Decreto 2623 de 2009	<i>"Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano".</i>	Todo el articulado.
Decreto Ley 019 de 2012	<i>"Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>	Artículos: 1 a 41 (Capítulo 1).
Decreto 2641 de 2012	<i>"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</i>	Todo el articulado
Decreto 2364 de 2012	<i>"Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.</i>	Todo el articulado
Decreto 1377 de 2013	<i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.</i>	Todo el articulado
Decreto 1083 de 2015	<i>"Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario</u> del Sector de Función Pública"</i>	Compila el Decreto 1499 de 2017 <i>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la</i>



**Política de Participación y
Servicio Ciudadano**

VERSION : 00


**FECHA :
Febrero 22 de 2023**

Página 11 de 38

Ley 1753 de 2015

Copia Controlada

		<p>2.2.22.1.1, 2.2.22.1.4, 2.2.22.1.5, 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.1, 2.2.22.3.2, 2.2.22.3.3.</p> <p>Compila el Decreto 4669 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. <i>Regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.</i></p> <p>2.2.24.1., 2.2.24.2, 2.2.24.4, 2.2.24.6, 2.2.24.7.</p>
Decreto 1081 de 2015	<i>“Por el cual se expide el <u>Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</u>”</i>	<p>Compila el Decreto 124 de 2016<i>Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</i></p> <p>2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4, 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.7, 2.1.4.8, 2.1.4.9.</p> <p>Compila el Decreto 103 de 2015 <i>Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</i> <i>Parte 1, Título 1.</i></p> <p>Artículos del 2.1.1.1.1 al 2.1.1.6.1</p>
Decreto 1078 de 2015	<i>“Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</u>”</i>	<p>Compila el Decreto 2573 de 2014 <i>Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.</i></p> <p><i>Título 9, Capítulo 1 2.2.9 1.1 al 2.2.9.1.4.3</i></p>

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 13 de 38


Decreto 1077 de 2015	<i>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio</i>	Artículo: 2.2.2.1.1.3. y 2.2.2.1.2.1
Decreto 1166 de 2016	<i>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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas Verbalmente</i>	Todo el articulado

<u>Conpes</u>	
CONPES 3649 de 2010	<i>“Por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.</i>
CONPES 3650 de 2010	<i>Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.</i>
CONPES 3654 de 2010	<i>“Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.</i>
CONPES 3785 de 2013	<i>“Por la cual se establece la política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”</i>

4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Para el INCIVA es importante adoptar el protocolo de atención al ciudadano, con procesos y procedimientos definidos, asegurando un servicio amable y eficiente, el cual contemple lineamientos con respecto al modo de actuar frente a los ciudadanos, buscando unificar y estandarizar criterios en la búsqueda de que la atención al ciudadano se desempeñe de manera efectiva.

Implementar protocolos para la atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares, como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios,

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 14 de 38

personas en condiciones de discapacidad y personas de talla baja, para lo cual, los servidores públicos deberán estar en la capacidad de facilitar la comunicación.

Diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita simplificar la forma y los mecanismos de interacción con los que el INCIVA se comunica con los ciudadanos, de manera que se disponga de los insumos necesarios para implementar modelos de simplicidad y atender las peticiones, de manera comprensible.


Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos en la atención al ciudadano:

- Publicar y mantener actualizada la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” en la que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los canales de atención, puestos a su disposición para garantizarlos.
- Contar con ejercicios de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés, con el fin de focalizar, potenciar y optimizar la oferta de servicios, el uso de canales y los mecanismos de información y comunicación de acuerdo con las expectativas de la ciudadanía.
- Contribuir al diseño e implementación de estrategias y protocolos de participación ciudadana y rendición de cuentas para fortalecer el diálogo con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad.
- Fomentar la participación ciudadana, para promover una cultura de participación y servicio ciudadano, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el INCIVA y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.

Los objetivos principales de la Política de Participación y Servicio Ciudadano de INCIVA, se fundamentan en 3 ejes centrales que dirigirán las acciones y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía podrá participar en los procesos de la entidad; estos son:

4.1. Eje No. 1: Información y consulta a la ciudadanía.

EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA, se compromete a realizar todos los esfuerzos para que la información entregada a la ciudadanía sea de calidad, en plazos oportunos y a través de los canales más adecuados para facilitar el acceso de toda la ciudadanía.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 15 de 38

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Entregar información de calidad y en forma oportuna.
- Los funcionarios del INCIVA que tienen contacto directo con la ciudadanía, deben informar a los usuarios acerca de su labor y servicios prestados.
- Los servidores deberán realizar sus funciones enfatizando los criterios de calidad y teniendo siempre presente los derechos ciudadanos.
- Implementar dispositivos que operen como espacios y canales para invitar a la ciudadanía a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.
- Generar respuestas de calidad y en plazos adecuados.

En consecuencia, la entidad abrirá los canales adecuados para permitir que los ciudadanos puedan acompañar y ayuden a mejorar los servicios prestados a los que tienen acceso. Todo esto apuntando hacia el desafío de garantizar una atención de calidad a sus usuarios como preocupación prioritaria.

4.2. Eje No.2 Control ciudadano.

Este eje abre el espacio a la fiscalización ciudadana; para que tengan un actuar permanente en la supervisión de los servicios ofrecidos por el INCIVA, para hacerlo más eficaz y cercano.

El compromiso ciudadano es una nueva concepción de ciudadanía, capaz y dispuesta a participar, con derechos, pero también con deberes.


El Inciva programará anualmente un evento de rendición de cuentas donde la ciudadanía, tendrá la oportunidad de realizar control a la gestión.

4.3. Eje No.3. Fortalecimiento de la Ciudadanía

Busca reforzar la idea de una sociedad civil participativa e involucrada en el destino de la entidad, para que puedan como sujetos de deberes y derechos, incorporarse al desarrollo de iniciativas sociales, políticas y culturales. Se promoverá una ciudadanía innovadora, que sea capaz de unirse para lograr sus objetivos, para lo cual se necesitan líderes que fortalezcan el desarrollo de estos objetivos.

4.4 Modalidades para la participación y servicio ciudadano.

- Plataformas Digitales: El aprovechamiento y aplicación de las TICs

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 16 de 38

constituye una de las prioridades del INCIVA. Estas plataformas no sólo facilitarán el acceso a la información, sino que también brindarán espacios a los ciudadanos para debatir y expresar sus opiniones sobre cuestiones que les interesan y afectan. La aplicación de las TICs y uso de Redes Sociales promoverá la generación de espacios de intercambio de información y generación de relaciones entre la ciudadanía y el Estado.


- **Ventanilla Única Virtual:** EL INCIVA cuenta con este mecanismo por el cual se busca recopilar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre un determinado planteamiento de la entidad. Aquí radica su verdadera contribución, ya que se involucra a la ciudadanía en un proceso consultivo durante la etapa de toma de decisiones, haciendo partícipe y corresponsable al ciudadano y otorgándole un importante grado de adhesión a las futuras políticas que se adopten.
- **Diálogos Participativos:** Es posible recibir los comentarios y observaciones ciudadanas en forma escrita y digital, lo cual permitirá formular e implementar de mejor manera las políticas, programas y proyectos que el INCIVA pone a disposición de la ciudadanía.

El INCIVA se rige bajo la Ley No. 1712 Sobre Transparencia y de Acceso a la Información Pública, donde se permite que el ciudadano pueda controlar en forma efectiva los actos del gobierno, ejerciendo también, el derecho de petición. Se trata, entonces, de un control en manos de los ciudadanos, que, junto a los otros controles ideados en el marco del Estado de Derecho, contribuyen a fortalecer la transparencia de la función pública y a garantizar una activa participación ciudadana.

5. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

5.1 Canal Presencial

El Inciva cuenta con 5 centros operativos donde ofrece servicios de atención al ciudadano y una sede central donde se encuentran las oficinas ubicadas en la calle 6 # 24-80 Avenida Roosevelt, la Manzana del Saber del D.E. de Cali, piso 4, con horarios de atención al público de lunes a jueves de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 17 de 38

1:30 p.m. a 05:30 p.m. y el día viernes de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 04:30 p.m.

Para la recepción de documentos en las oficinas, los ciudadanos podrán radicar sus trámites en forma física, en la ventanilla única ubicada en el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann ubicado en la Calle 6 No. 24-80 Avenida Roosevelt, primer piso. Horario de atención, lunes a jueves 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 05:00 p.m. y el día viernes de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 04:30 p.m.

Los centros operativos de INCIVA son:

HACIENDA EL PARAISO: 3222705830 Corregimiento de Santa Elena, El Cerrito, lunes a domingos y festivos de 9:30 AM a 4:30 PM.

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VINCULO 3222705838 Corregimiento El Vínculo, Buga Lunes a viernes 8:00 AM a 5:00 PM sábados, domingos y festivos previa reservación.

MUSEO DEPARTAMENTAL DE CIENCIAS NATURALES: 3017242131 Cali, lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM sábados, domingos y festivos 10:00 AM a 4:00 pm.


MUSEO ARQUEÓLOGICO CALIMA: 3222705832 lunes a domingos y festivos de 9:00 AM a 5:00 PM.

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CÉSPEDES: 3222705834 Corregimiento de Mateguadua, Tuluá. Lunes a viernes 8:00 AM a 5:00 PM sábados, domingos y festivos previa reservación.

5.2 Canal Escrito

- Ventanilla única de correspondencia

Se cuenta con ventanilla única de correspondencia física y virtual. La primera en la sede central ubicada en el primer piso de la Calle 6 No. 24-80 Avenida Roosevelt de Cali y la segunda a través del correo electrónico ventanillaunica@inciva.gov.co

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 18 de 38

➤ **Buzones de sugerencia:**

Los buzones están ubicados en cada uno de los centros operativos y en la sede central de la institución, con el objetivo de poner a disposición de la comunidad los medios necesarios para interactuar con la administración de la entidad.

Manejo y uso de los buzones:

- a. Los buzones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, están ubicados en lugares visibles y de fácil accesibilidad para los usuarios en cada uno de los centros operativos y la sede central.
- b. Cada buzón de PQRSD tiene un repositorio con sus respectivos formatos para ser debidamente diligenciados.
- c. Los buzones PQRSD serán abiertos el segundo día hábil de la semana por el técnico administrativo de cada uno de los centros, quien será el responsable de velar por el estado y buen uso de los mismos. Los formatos que se encuentran diligenciados serán enviados a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación el mismo día de la apertura vía correo electrónico, posterior se entregan los formatos físicos.
- d. El buzón ubicado en el área administrativa, estará a cargo de la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, que se hará responsable de la llave y la apertura del mismo.

5.3 Canal Telefónico

Se podrán comunicar con el INCIVA a través de la línea telefónica +57 6025146848 Extensiones 105, 106, 101 o 111 horario de atención de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 05:30 p.m.

Lunes a viernes 8 AM a 5 PM:


HACIENDA EL PARAISO: 3222705830

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VINCULO 3164802994

MUSEO DEPARTAMENTAL DE CIENCIAS NATURALES: 3017242131

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA: 3222705832

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CÉSPEDES: 3222705834

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 19 de 38

5.4 Canal Virtual

SITIO WEB: www.inciva.gov.co por este medio de comunicación los ciudadanos podrán formular sus PQRSD las 24 horas del día al correo electrónico divulgacion@inciva.gov.co y notificacionesjudiciales@inciva.gov.co

REDES SOCIALES:

Facebook: @Inciva

Instagram: inciva_patrimonio_vital

Twitter: @inciva1


Youtube: Inciva Patrimonio Vital

6. LINEAMIENTOS GENERALES

6.1 Caracterización de Ciudadanos


Con la caracterización de ciudadanos o grupos de interés, que acuden al INCIVA se busca identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) para:

- Identificar las necesidades de acceso a la información.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos
- Diseñar oferta institucional.
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención a los ciudadanos.
- Diseñar mecanismos de participación ciudadana hacia el INCIVA.
- Identificar qué información es demandada por los ciudadanos o grupos de interés que acuden al **INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA**

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 20 de 38

La caracterización de los ciudadanos debe incluir los siguientes aspectos:

- a. Ubicación: En este caso se pretende conocer el lugar de proveniencias de los visitantes a los centros de INCIVA.
- b. Género: Esta variable permite identificar el género de los usuarios que han visitado los centros de la entidad.
- c. Edad: Esta variable permite clasificar los usuarios por rangos de edades, su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.
- d. Actividad Económica: Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, usuario o grupo de interés, así mismo aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.
- e. Vulnerabilidad: Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados; la identificación es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.
- f. Intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.
- g. Acceso a canales: Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan.
- h. Conocimiento: Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 21 de 38

6.2 Encuestas y mediciones de satisfacción de ciudadanos, usuario o grupo de interés

Los servidores públicos de los centros operativos del INCIVA realizan las encuestas para medir su satisfacción frente al servicio prestado y con base en ella, evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el INCIVA


EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA, aplicara en los centros y/o puntos de atención al ciudadano, usuario o grupo de interés un numero determinado de encuestas al año, de acuerdo con los procedimientos y formatos estandarizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3 Protocolo de Atención al Ciudadano

El protocolo define los lineamientos generales del **INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA**, que permiten atender al ciudadano, usuario o grupo de interés por los diferentes canales de atención y con el ánimo de brindar un servicio con calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, usuario o grupo de interés fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura del servicio.

El protocolo aplica para todas las personas que se encuentren vinculadas **EN EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA**, donde participan servidores públicos de planta o contratistas directos e indirectos.

Con el protocolo de atención al ciudadano estandarizado, se espera que cada persona se apropie del contenido de este documento para brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, que se caracterice por el respeto, la amabilidad hacia las personas que soliciten atención y asesoría, buscando cumplir las expectativas de los ciudadanos, usuario o grupo de interés, prestándoles acompañamiento hasta que culmine la gestión que los acerco a la entidad.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 22 de 38

6.4 Carta de Trato Digno al Ciudadano

EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA - INCIVA, cuenta con la carta de trato digno publicada en el portal web, con el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía a través del compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

6.4.1 Derechos de los Ciudadanos

El INCIVA garantiza a los ciudadanos, usuarios o grupo de interés el derecho a:


- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Recibir información clara y veraz.
- Recibir atención especial y preferente.
- Presentar peticiones verbales o escritas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en INCIVA (PQRSD).

Para que los grupos de valor puedan ejercer sus derechos el INCIVA ha dispuesto de canales, lugares y horarios para su atención.

En el INCIVA le damos a nuestros grupos de valor un trato respetuoso, oportuno y con calidad sin distinciones o preferencias.

6.4.2 Deberes de los Ciudadanos

- Acatar las leyes y la Constitución Política.
- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores y/o colaboradores del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca INCIVA.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 23 de 38


- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
- Todas las demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

6.4.3 Deberes de la Entidad

- Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.
- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una Carta de Trato Digno al Ciudadano donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen a través de cualquiera de los canales de atención al ciudadano dispuestos, vía formato de recepción de requerimientos ciudadanos verbales, ventanilla única o por medios electrónicos.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todas las demás que señalen la Constitución Política, la ley y los reglamentos.

6.4.4 Prohibiciones de la Entidad

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 24 de 38

- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política de Colombia.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

7.MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA


7.1 Derecho de Petición

El derecho de petición es una de las herramientas más valiosas que la constitución nacional ofreció al ciudadano común y corriente para exigir información y respuestas a las autoridades administrativas, que de no atender la petición incurren en falta administrativa que puede ser sancionable.

El derecho de petición es un derecho que la ley concede a toda persona a realizar peticiones o solicitudes a las autoridades administrativas quienes deberán atenderlas en la medida en que la petición elevada se ajuste a la ley. En el aspecto puntual la norma que regula el derecho de petición es la ley 1755 de 2015 que modificó la ley 1437 de 2011 para desarrollar y reglamentar el derecho de petición y el artículo 23 de la constitución nacional

7.2 Peticiones de Interés General o Particular

Las solicitudes de interés general elevadas por los ciudadanos en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo, corresponde a un Derecho de Petición que debe tener respuesta en 15 días hábiles tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 25 de 38

7.3 Consultas

Las consultas de conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas o acciones a cargo de la entidad se responderán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, a la fecha de su radicación.

Las peticiones que se realizan con el fin de consultar documentos que reposan en la entidad se responderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

7.4 Quejas

Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos de INCIVA debe tener respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

7.5 Reclamos


Las manifestaciones hechas por cualquier ciudadano ante el INCIVA por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios en la prestación del servicio, debe tener respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

7.6 Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional, la cual debe tener respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

7.7 Acción de Tutela

La acción de tutela es un mecanismo judicial de carácter expedito, informal y subsidiario, que permite a todas las personas reclamar ante los jueces del país la protección de sus derechos fundamentales ante una vulneración o amenaza, proveniente de las actuaciones de una autoridad pública o de un particular.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 26 de 38

7.8 Acción de Cumplimiento

Es un mecanismo que permite hacer efectivo al cumplimiento de una ley o acto administrativo a través de la autoridad judicial. Puede ser ejercida por cualquier persona. Es una acción pública y por lo tanto no requiere demostrarse ningún interés para interponerla.

7.9 Acciones Populares y de Grupo

Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

7.10 Habeas Data


Como habeas data se denomina el derecho que tiene toda persona de conocer, corregir o actualizar toda aquella información que se relacione con ella y que se encuentre almacenada en centrales de información o bases de datos de organismos tanto públicos como privados.

El habeas data es un recurso que cualquier persona puede interponer con el fin de acceder a los datos que sobre su persona existan, y conocer la manera en que han sido adquiridos y cómo están siendo utilizados por el organismo que los posee.

En Inciva se cuenta con Políticas de habeas Data dentro de las Políticas de Operación estandarizadas en la Carpeta Pública de la Entidad.

7.11 Vigilancia y Control de la Gestión Pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de INCIVA, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del estado; así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 2 de la ley 489 de 1998), para el logro de lo anterior se cuenta con los siguientes mecanismos:

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 27 de 38

7.11.1 Audiencias Públicas

El INCIVA mediante la Audiencia Pública (AP) propicia espacios para la participación ciudadana, en acompañamiento con Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

7.11.2 Veeduría Ciudadana


El INCIVA, promueve la veeduría ciudadana como un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público. (Reglamentada en la ley 850 de 2003).

7.11.3 Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

El INCIVA, en cumplimiento de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana (P.A.A.C) realizado anualmente, establece el compromiso del evento de Rendición Pública de Cuentas, de acuerdo al Manual único de Rendición de Cuentas vigente.


	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 28 de 38

8. POLITICA DE PARTICIPACION Y SERVICIO CIUDADANO

EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA, se compromete con la ciudadanía y sus grupos de valor a continuar desarrollando e implementando espacios de Participación y Servicio Ciudadano de manera incluyente, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática sin discriminación alguna, que permitan contribuir en la toma de decisiones y participar en la construcción, ejecución y seguimiento de planes, programas, proyectos y servicios de la Entidad, así como, facilitar el acceso a la información pública con el propósito de satisfacer sus necesidades, aplicando la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional”, Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del Derecho a la participación democrática” y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”.

Los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano; para ello, la gestión hacia el ciudadano implica cinco etapas:

- La relación con el ciudadano, la cual contempla su conocimiento, que permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones, que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad. (caracterización y encuestas de satisfacción ciudadana).
- La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio, que le permita a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente y así mismo, a los servidores públicos recuperar la confianza en la gestión pública ofrecida. (Plan de inversión en centros operativos y plan de mantenimiento de colecciones).
- La creación de espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad que le permitan al ciudadano involucrarse en las decisiones que toma la Entidad y retroalimentarla, ejercer el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades. (Canales presenciales y virtuales de comunicación).
- La revisión constante de los procedimientos que se reflejan en los servicios

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 29 de 38

demandados por el ciudadano.

- La perfilación por competencias en el servicio, para los funcionarios públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en los productos ofrecidos por INCIVA.

La razón de ser de las entidades públicas o gubernamentales es satisfacer las necesidades de los ciudadanos; dentro de este contexto, el servicio al ciudadano es uno de sus principales componentes, por ello garantizar un buen servicio al ciudadano es sinónimo de confianza en las instituciones públicas, de modo que en la medida en que el ciudadano se vea interpretado y cercano a quien lo gobierna y administra se siente respetado por éste.


Corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera, orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de la entidad, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo administrativo e institucional; la Subdirección de Mercadeo y Divulgación orienta y lidera el mejoramiento de la participación y servicio a la ciudadana y en articulación con el área de Informática la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

Contando con servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano, es entonces necesario establecer acciones que impacten la gestión de la entidad.

8.1 Atributos del buen Servicio

8.1.1. Respetar a los ciudadanos, que esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

- Amable: el trato debe ser cortés y sincero.
- Confiable: en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: servicios de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- Oportuno: brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario
- Efectivo: resolver lo solicitado.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 30 de 38

Actitud:

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos del INCIVA que atienden a los ciudadanos, además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguida y con la espalda recta, y su presentación personal adecuada.

Lenguaje:


El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas; en caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano, usuario o grupo de interés por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ✓ No mencionar temas religiosos o políticos que generen desacuerdo o malestar entre el público que atiende.

8.2 Respuesta negativa a solicitudes:

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera; cuando suceda esto, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano, usuario o grupo de interés comprenda la razón para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede


	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 31 de 38

acceder a la solicitud.

- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano, usuario o grupo de interés quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano, usuario o grupo de interés entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- ✓ Atención a personas alteradas:

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal; para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- ✓ No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 32 de 38

8.3 Atención a Reclamos:

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación será la encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del INCIVA tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle el procedimiento a seguir de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad. Para la atención de reclamos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano, usuario o grupo de interés haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano, usuario o grupo de interés para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

9. COMPONENTES DE LA POLITICA DE SERVICIO CIUDADANO

Para el logro de nuestro objetivo, el INCIVA se ciñe al Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, fortaleciendo los planes de servicio al ciudadano de la Ventanilla hacia adentro y de la Ventanilla hacia afuera.




Fuente: Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

9.1 Ventanilla hacia Adentro

Al hacer referencia al concepto de “ventanilla hacia adentro”, estamos hablando de los elementos que debe tener en cuenta la entidad para operar internamente.

A. Arreglos institucionales

- Fortalecer los canales de atención al ciudadano tanto presencial como virtual.
- Adecuar las oficinas de atención al ciudadano para brindar atención en espacios dignos, agradables y confortables para los ciudadanos.
- Asegurar la accesibilidad e infraestructura física de los puntos de atención al ciudadano, para la población en condición de discapacidad
- Establecer un sistema de horarios de atención al público que se encuentren publicados en el portal web, para asegurar la atención organizada y continua del servicio ofrecido a los ciudadanos.
- Facilitar el acceso a información a través de medios presenciales y electrónicos a las personas en condición de discapacidad en garantía de sus derechos.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 34 de 38

9.2 Ventanilla hacia Afuera

Al hacer referencia al concepto de “ventanilla hacia afuera”, se refiere a los elementos que debe tener en cuenta la entidad para atender los requerimientos de los ciudadanos, usuario o grupo de interés y permitir su interacción con esta, fortaleciendo la relación estado-ciudadano. La entidad como parte de su política implementará acciones para el cumplimiento de los siguientes criterios:

9.2.1. Cobertura

- Ventanilla única: el Decreto 2150 de 1995 establece en su artículo 32: “Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario”.

EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, que cuenta con procedimiento por medio del cual realiza la recepción, direccionamiento y seguimiento de las peticiones de los ciudadanos.


EL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA deberá contar con los siguientes canales de atención autorizados para asegurar el acceso a la prestación de los trámites y servicios:

✓ Canal Presencial

✓ Canal Virtual

✓ Canal Telefónico

- Publicar los horarios de atención por los diferentes canales del INCIVA
- Ofrecer un servicio ágil, eficiente y transparente a través de los diferentes canales de atención, garantizando la claridad, utilidad, oportunidad y coherencia de la información que se ofrece a los ciudadanos para brindar un servicio integrado en la atención.
- Adoptar estrategias que permitan a los ciudadanos, usuario o grupo de interés interactuar con la entidad a través de las redes sociales.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 35 de 38

- Fortalecer el uso de las herramientas digitales e implementar trámites y servicios por medios electrónicos, brindando mayor accesibilidad a los ciudadanos.

- Asegurar, que la información que se divulgue a los ciudadanos, usuario o grupo de interés se encuentre en lenguaje claro y comprensible, actualizada y veraz.

9.2.2. Certidumbre

- Asegurar la interacción con la ciudadanía y grupos de valor.

- Brindar información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios.

- Publicar información veraz y oportuna de interés para los ciudadanos, usuario o grupo de interés en lenguaje claro.

- Aplicar y analizar encuestas objetivas para determinar qué información es de interés para la ciudadanía.

9.2.3. Cumplimiento (Expectativas / Calidad)

- Recopilar y analizar periódicamente datos sobre la percepción de los ciudadanos y grupos de interés respecto a la calidad de los servicios que ofrece el INCIVA, implementando estrategias de mejora.

- Implementar medios digitales para el acceso a trámites y servicios de manera ágil y eficiente.

- Propiciar y participar en las actividades organizadas en beneficio de la ciudadanía, tales como: ferias regionales, eventos de atención al ciudadano, espacios de diálogo, entre otros, que le permitan ofrecer o brindar información sobre las necesidades específicas en materia de servicios y trámites a los ciudadanos.

- Generar información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

9.3 Círculo Virtuoso de la Participación


El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta una propuesta de gestión de la participación ciudadana en la gestión a través del Círculo Virtuoso de la Participación:

Círculo virtuoso de la participación



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación Participación Ciudadana 2017.

Siguiendo los lineamientos generales del Departamento Administrativo de la Función Pública, el **INCIVA** acoge la propuesta de gestión de la participación ciudadana a través del Círculo Virtuoso de la Participación, el cual representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas, en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta ¿sobre qué se participa? En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 37 de 38

efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.


Tanto los niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público. Respondiendo a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública, y, en el marco de la definición de Participación Ciudadana planteada, el **INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA** debe definir y estructurar las actividades pertinentes tanto para cumplir su quehacer misional, como para responder a los Niveles de participación y al Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

10. COMPONENTES DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

Como componentes de la Política de Participación Ciudadana en la entidad, se parte de la Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del Derecho a la participación democrática” y las herramientas e instrumentos que desde las entidades líderes de la política se han establecido a nivel nacional como es el caso del Manual Único de Rendición de Cuentas y Guías establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.


La participación ciudadana se concibe en el **INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA – INCIVA** como un proceso permanente de relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés:

- El suministro de información a través de los medios dispuestos por INCIVA, relacionada con la formulación de políticas y planes, cuyos objetivos se centra en las acciones que procuren el desarrollo, estímulo y apoyo de procesos de investigación, aprobación, divulgación y gestión del conocimiento para la conservación, preservación y uso del patrimonio cultural y natural del Valle del Cauca y la región, la ejecución presupuestal, proyectos y evaluaciones independientes de la gestión de la entidad que faciliten el diálogo con los grupos de interés.

	Política de Participación y Servicio Ciudadano	VERSION : 00	
		FECHA : Febrero 22 de 2023	Página 38 de 38

La disposición de los canales de comunicación (físicos y/o electrónicos) y de procedimientos que permitan que la ciudadanía, usuarios y grupos de interés participen en los espacios de diálogo promovidos durante los diferentes ciclos de la gestión de INCIVA, como: formulación de políticas, planes o reglamentos, formulación y ejecución de programas y proyectos de la entidad (física y financiera), y seguimiento, monitoreo y evaluación de resultados de la gestión institucional (rendición de cuentas).

- La disposición de la información de proyectos de planes institucionales y de reglamentación ciudadanía, usuarios y grupos de interés de manera oportuna, para que esta participe en su formulación; así también, de los canales de diálogo que permitan su participación efectiva.
- El establecimiento de metodologías de gestión de proyectos que permitan un relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés durante la ejecución de los proyectos que ejecuta la entidad.
- La documentación y ejecución de procesos de rendición de cuentas que aseguren la convocatoria, diálogo y evaluación de la gestión de INCIVA por parte de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés a los que son dirigidos.
- La generación de espacios de participación ciudadana para la creación de valor público a través del fomento de la innovación pública desde las áreas de la entidad.



EMILY VANESSA VÉLEZ ÁVILA
Directora

Elaboró: Mesas técnicas lideradas por oficina de Planeación
María Leonor Caycedo García- Asesora de Planeación
Juan Carlos Villota- Contratista apoyo planeación

Revisó y aprobó: Comité Institucional de Evaluación y Gestión