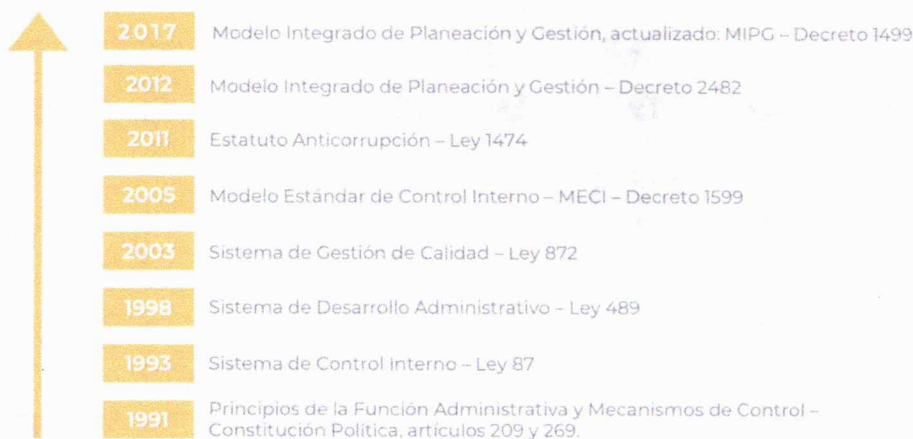




MIPG se entiende como un: Marco de referencia que le facilita a las entidades públicas:



MARCO NORMATIVO DE MIPG



Componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión



📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción, Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 www.loteriademanizales.com

🎧 Línea de Atención al Cliente 018000188057

✉ emsa.loteriademanizales@gmail.com
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



CÓMO OPERA MIPG

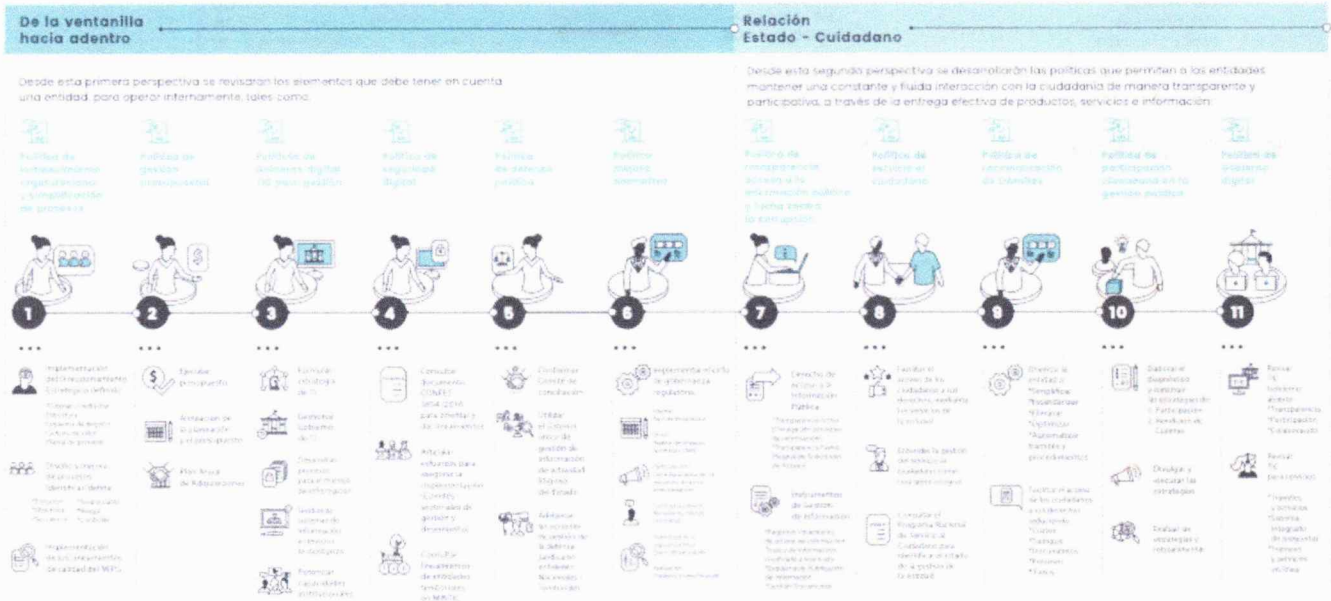
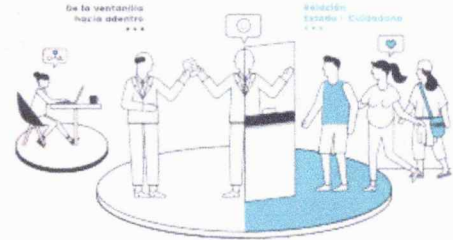


Gestión con valores para el resultado

MIPG Ayuda a lograr resultados y garantizar derechos

La tercera Dimensión de MIPG, agrupa once (11) políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

A continuación se presentan las políticas y principales acciones para desarrollar esta dimensión:



El propósito de la **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA** es la búsqueda de una incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), que genere un impacto frente al buen uso de los recursos económicos, humanos y tecnológicos.

LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación - incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción, Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com





Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública. A continuación, se presenta un esquema en donde se identifican los resultados esperados de la implementación de esta Política incluyendo algunas orientaciones sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como los pasos o acciones generales que la entidad puede llevar a cabo para alcanzar dichos resultados:

- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad
- Construir las estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC
- Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas
- Evaluar los resultados de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas y retroalimentar

3

La implementación de esta política en el Ministerio permite garantizar los derechos de los ciudadanos en la construcción participativa de la política educativa, fomentando en los grupos de valor de la Entidad una cultura de la participación dirigida a:

- a) El establecimiento de escenarios de discusión y construcción de acuerdos que aporten a la toma de decisiones;
- b) La definición de mecanismos, instancias, acciones y espacios informados previamente a la ciudadanía, en los cuales se pueda ejercer el derecho fundamental a participar;
- c) El fortalecimiento organizativo para una mayor comprensión de la gestión pública y participación cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana;
- d) La disposición de la información oportuna y veraz para que el ciudadano pueda ejercer las acciones de participación.

Todo esto traza la ruta de estrategias y acciones orientadas a acercar a los diferentes grupos de valor a la gestión del Ministerio la relación con el fin de retroalimentar de manera



permanente la gestión y aportar al mejoramiento continuo para el cumplimiento de la Misión y la Visión de la organización.

Normativa Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

- Constitución política de Colombia de 1991: Artículo 2, Son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Constitución política de Colombia de 1991: "Artículo 103. Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan. Ver la Ley 131 de 1994. "
- Ley 489 de 1998: Artículo 33. Acerca de las Audiencias Públicas. Acerca de la convocatoria a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.
- Ley 1145 de 2007: El estado debe promover la participación de la población con discapacidad, fortaleciendo su organización y garantizando el derecho de las personas con discapacidad de intervenir en la toma de decisiones, planificación, ejecución y control de las acciones que los involucran.
- Decreto 2623 de 2009: Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Con el objeto de garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 1474 de 2011 "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."
- 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"



IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las entidades públicas del orden nacional y territorial deben formular un plan institucional anual para promover la participación ciudadana, para lo cual se diseñarán acciones en todos los niveles o grados de participación durante todas las fases de la gestión pública.

La Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales, consciente de su deber de propiciar espacios para facilitar la intervención de la ciudadanía en los asuntos de su interés, y en cumplimiento de los lineamientos normativos que rigen la materia, diseña, mantiene y mejora espacios tendientes a garantizar la participación en el quehacer público de la Entidad.

En este sentido, realiza acciones tendientes a garantizar los derechos de los ciudadanos, para que participen en la toma de decisiones, a través de escenarios de discusión y construcción de acuerdos; sean informados en torno a los mecanismos, instancias y espacios en los cuales puede ejercer su derecho fundamental a participar; sean sujetos de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo, para participar de manera cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana; reciban información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación, teniendo en cuenta que toda información es pública y debe estar disponible al ciudadano en todo momento y reciban capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública.

En atención a este mandato, La Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales dispone de diferentes mecanismos de participación entendidos como los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político, los cuales están vinculados directamente con el quehacer administrativo, las funciones y la misión propia institucional, y promueven entre los grupos de interés la interacción, comunicación, consulta y seguimiento.

Componentes de la Política de Participación Ciudadana

El plan institucional de participación cuenta con cinco componentes, que dan cuenta de las diferentes acciones que La Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales, realiza para promover la participación en todas las fases del ciclo de la gestión pública a los grupos de valor y grupos de interés de la entidad y la ciudadanía en general.

1. Diagnóstico:

En este componente se tiene en cuenta las evaluaciones de la Oficina de Control Interno de los diferentes planes, programas y proyectos formulados y los autodiagnósticos definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública.

2. Formulación participativa:

Este componente comprende las siguientes acciones:



- Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de la participación.
- Identificar en conjunto con las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, sus grupos de valor y grupos de interés y verificar que todos los grupos de valor estén contemplados.
- Divulgar la estrategia de Participación por distintos canales.
- Construir un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia, y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de valor.

3. Implementación participativa:

Hace referencia a las acciones orientadas a que los ciudadanos participen en la formulación de planes, programas y proyectos, incluida la estrategia de rendición de cuentas, así como en las políticas públicas, normas, servicios y trámites. En esta fase, los ciudadanos tienen la posibilidad de informarse, consultar, dialogar y concertar con la entidad en diversos espacios, a través de actividades presenciales y virtuales previamente divulgadas, dentro de las que se cuenta por ejemplo la realización de recorridos de gestión territorial y mesas temáticas, sectoriales y poblacionales.

4. Seguimiento y evaluación

En esta etapa se realiza el seguimiento a la implementación de acciones orientadas a fortalecer la participación incidente de los grupos de valor y grupos de interés (organizaciones sociales, comunales, comunitarias y de propiedad horizontal y a las instancias formales y no formales de participación).

Frente a la etapa de evaluación, se deben analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de participación y rendición de cuentas, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación. En rendición de cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.

Así mismo, se deben publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva a los grupos de valor y grupos de interés que participaron, haciendo especial énfasis en los resultados de la participación en las audiencias públicas (control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías). Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.

Finalmente, se deben documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación y rendición de Cuentas.

5. Acciones transversales:

Este componente comprende todas aquellas acciones destinadas a la capacitación y sensibilización dirigidas a los servidores de la entidad, grupos de valor y grupos de interés.



Mecanismos de Participación Ciudadana

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la Entidad informe a la ciudadanía sobre los logros, avances, recursos utilizados por la entidad durante la vigencia y el cumplimiento de las metas trazadas y explique los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social. La Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales habilita para la vigencia en donde 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.

Espacios de participación página web: Como estrategia de aprovechamiento de la página web y en cumplimiento a lo dispuesto en la 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”, regulada por la RESOLUCIÓN No 001519 DE 24 DE AGOSTO DE 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”; y el marco normativo de Función Pública y Gobierno Abierto; se cuenta con un espacio virtual de comunicación y participación de los ejercicios de formulación de los instrumentos del direccionamiento estratégico de la entidad y se encuentra en el siguiente link: <https://loteriademanizales.com/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

Página WEB institucional: Portal web institucional que ofrece a los usuarios un sitio dónde encontrar gran cantidad de información, servicios, actividades y recursos relacionados con la organización.

Redes sociales: Cuentas en redes sociales La Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales clasificadas como cuentas oficiales por tener como objetivo principal el de divulgar la información que se da al interior de la entidad. Entre las redes la entidad cuenta con: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.

Canales tradicionales de comunicación: Son medios físicos tradicionales mediante los cuales se transmite información a la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés. La Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales maneja los siguientes:

- Correo electrónico
- Chat
- Canal Telefónico

Canales presenciales: se realiza la atención presencial por personal calificado de la entidad en los siguientes lugares:

- Calle 51C Carrera 15B Barrio la Asunción
Manizales, Colombia

Horario de atención al público

Lunes a jueves: 7:00 a.m a 12:00 p.m y de 1:30 p.m a 5:00 p.m
Viernes de 7:00 a.m a 1:00 p.m

Otros Espacios de Ley

Derecho de petición: la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta respuesta sobre lo solicitado.

Promoción e invitación a asistir a espacios institucionales: mecanismo que permite informar a la ciudadanía de los espacios que adelanta la Entidad y a los cuales pueden asistir, participar y realizar control social, y que esto brinde valor a la gestión que se desarrolla.

Mecanismos de Nivel 2. Consultar Buzón de sugerencias: Mecanismo físico y virtual que permite a la ciudadanía poner de manifiesto sus sugerencias para la entidad.

Encuestas de satisfacción e identificación de necesidades y expectativas: es un mecanismo de participación, que se aplica al finalizar una actividad de la Entidad, y tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad.

Consulta en línea a ciudadanas a planes, programas y estrategias institucionales:

En esta sección la ciudadanía puede conocer, opinar y proponer sobre los planes, programas, estrategias y proyectos normativos que desarrollará la entidad durante la vigencia.

Encuestas anuales de satisfacción: Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción en la que básicamente se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios de las diferentes alternativas; esto con el fin de tomar decisiones referentes a los ajustes necesarios para mejorar la percepción de los servicios.

Evaluación de trámites: La entidad cuenta con un espacio de participación y evaluación de trámites en la página web el cual puede ser realizado en línea una vez el usuario accede al servicio y es beneficiario. Por medio de una encuesta de satisfacción el usuario puede evaluar la eficiencia y eficacia de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS.

8



Los medios de atención y recepción de solicitudes podrán cambiar de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y de la Entidad, los cuales se deben informar y actualizar en esta política.

Con base en la aplicación de los diferentes mecanismos de participación ciudadana de la Entidad, se deben llevar a cabo un análisis interno sobre las experiencias, mecanismos y espacios de participación que se han utilizado para promover la participación de los ciudadanos en la gestión. Se recogerá información existente en las áreas de trabajo y dependencias misionales sobre las actividades y proyectos que hayan involucrado a la ciudadanía.

El análisis debe permitir identificar, entre otros:

- Mecanismos o actividades de participación desarrolladas.
- Grupos poblacionales involucrados.
- Nivel de participación promovido.
- Documentos elaborados frente al tema.
- Calidad de la participación lograda.

Plan de trabajo de participación ciudadana.

Este plan de trabajo debe elaborarse como mínimo de forma anual y se debe realizar el respectivo seguimiento y actualización de su estado de cumplimiento de forma trimestral.

El estado de seguimiento debe estar publicado en la sección respectiva del Menú “Participa” en la página web de la Entidad.

Publicación de información en el Menú “Participa” de la página web de la Entidad

Se debe asegurar la publicación de información en el Menú “Participa” de la página web de la Entidad de acuerdo con los lineamientos para publicar información en el Menú Participa publicado por Departamento Administrativo de la Función Pública.

Estrategia de comunicación (interna y externa) para la Participación Ciudadana

Las comunicaciones relacionadas sobre Participación Ciudadana deben estar avaladas por la Gerencia según sea la necesidad o solicitud, el tipo de comunicación que debe ser conocida por la ciudadanía y los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

Toda pieza de comunicaciones debe tener la validación y visto bueno del comité de Gerencia de la Entidad antes de ser publicada teniendo en cuenta lo siguiente:

- Elaborarse teniendo en cuenta las directrices de lenguaje claro.
- La Entidad podrá publicar información relacionada con Participación Ciudadana en su página web, intranet y redes sociales, así como el envío de comunicaciones a través del correo electrónico institucional o por otros medios definidos formalmente.



- La información podrá consultarse a través de descarga de diferentes archivos y/o links de acceso con formularios para que puedan ser conocidos y/o diligenciados por parte de la ciudadanía en general.
- Para la pieza aprobada debe definirse un tiempo máximo de publicación y se debe dejar evidencia con toma de imágenes para efectos de seguimiento.

Compromiso institucional, de funcionarios y contratistas de la Entidad para la apropiación y cumplimiento de la Participación Ciudadana

La Entidad por medio de esta política se compromete en darle cumplimiento en su totalidad y a realizar el seguimiento, evaluación, control y ajustes a la misma, así como al Plan de Participación Ciudadana implementado en cada vigencia.

La presente Política debe ser divulgada por la Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales, conocida, apropiada y aplicada por los funcionarios y contratistas de la Entidad en el desarrollo y consecución de sus actividades y responsabilidades en el marco del alcance de la participación ciudadana en la gestión.

Los funcionarios y contratistas de la Entidad podrán generar retroalimentación sobre las novedades evidenciadas y soportadas en el desarrollo de procesos de participación ciudadana que se implementen, para lo cual la Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales debe atender las solicitudes y dar respuesta oportuna a los solicitantes e implementar las mejoras a las que haya lugar.

10

Actualización de esta política de Participación Ciudadana, Manizales, 10 de julio de 2023

JORGE ANDRÉS ARTEAGA MARTINEZ
Gerente

NÉSTOR FABIO VALENCIA TORRES
Profesional Especializado
Gestión Jurídica

WILIAM ANDRÉS VASCO PINEDA
Profesional Universitario (Gestión Administrativa)