



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
**POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO**

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y GESTIÓN COMUNITARIA

Versión 1

Macroproceso: Participación Social

Octubre de 2009

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
--	--

1. OBJETIVO

El propósito de este documento es definir las políticas que aplican al Proceso de participación ciudadana y gestión comunitaria, acordes con la cultura ciudadana cuya prioridad es fomentar entre la ciudadanía el conocimiento y la adopción de una cultura política democrática, participativa y comunitaria.

La dirección y contenido de las políticas están encaminados hacia la pluralidad de intereses y una aptitud de confianza mutua entre el ciudadano y la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

2. ALCANCE

Las Políticas definidas en este documento aplican al Proceso de Participación Social y Gestión Comunitaria y todas las actividades que en él se desarrollan, y los realizados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali relacionados con el presente Proceso.

3. DEFINICIONES

ACCIONES DE CONTROL SOCIAL: Hechos mediante los cuales se ejecutan proyectos o actividades de supervisión y vigilancia a la gestión de la Administración Municipal. Tienen un carácter temporal, es decir, duran tanto como el evento que vigilan.

ASISTENCIA TÉCNICA: Servicio que presta una persona u organización especializada, mediante el cual se transfieren conocimientos técnicos con el fin de resolver problemas específicos en un proceso.

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios; los cuales pueden ser internos o externos a la entidad.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

CONTROL SOCIAL: El control social es una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar como se desarrolla la gestión pública. Es decir, orientar, corregir, rectificar las decisiones, la administración y manejo de recursos, el tiempo y lugar de realización de servicios y programas del Estado, todo ello con el fin de contribuir al logro de los objetivos propuestos, la eficiente y transparente utilización de recursos, la prestación equitativa de los servicios y el cumplimiento de los fines sociales del Estado. Este control social a la gestión pública se realiza a través de observaciones, sugerencias y, llegado el caso, mediante denuncias.

DERECHO DE PETICIÓN. Esta consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional y se define como el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta

ESPECIFICACIÓN. Documento que establece unos requisitos, ejemplo: Una especificación de un producto, de un desempeño, un plano o de un servicio derivado de una reglamentación.

ESTRATEGIA: Principios y rutas fundamentales que orientan el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una dependencia pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal.

EVALUACIÓN: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

INDICADORES. Son medidas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para analizar el progreso que se obtiene en términos de los resultados deseados. Son instrumentos que permiten medir los insumos que entran en la producción de un bien o servicio. Además, de la eficiencia y efectividad en términos de calidad, satisfacción y servicio.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
---	--

INFRAESTRUCTURA. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INSTRUCTIVO. Tipo de documento que brinda orientaciones sobre un tema en particular, ya que establece en forma detallada los pasos a seguir.

INSTRUMENTO. Entiéndase por instrumento toda herramienta, espacio, formato, o elemento que la Administración Central Municipal diseña en conjunto con la comunidad para que estos participen en las decisiones que afectan su bienestar.

INSUMOS. Son los bienes y servicios que se incorporan al proceso y que con el trabajo de los empleados y el apoyo de las maquinas son transformados en otros bienes y servicios con un valor agregado mayor.

LEY. Norma expedida por el Congreso de la República en el ejercicio de su función legislativa, que tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es desarrollar la Constitución Nacional.

LÍNEA DE BASE. La línea base se define como un conjunto de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemáticos de políticas y programas. Los indicadores que la conforman se clasifican en estructurales y coyunturales y al mismo tiempo se ordenan, de acuerdo a su importancia relativa, en indicadores claves y secundarios. Quienes diseñan y ejecutan la política, obtienen en los indicadores claves la información general sobre la forma cómo evolucionan los problemas y, en los secundarios, información puntual que explica o complementa la suministrada por los indicadores claves. La conformación de la línea base implica la realización de pasos previos en la identificación de información necesaria y en la precisión de criterios conducentes a un óptimo aprovechamiento de la información disponible.

LINEAMIENTOS GENERALES DE POLÍTICA: Directrices expedidas por la máxima autoridad a las dependencias de la Administración Municipal, que establecen los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades generales, así como las características generales que éstas deberán tener.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
---	--

MAPA DE PROCESOS: Representación gráfica de las actividades de la entidad en diferentes niveles de detalle que se realizan en el proceso.

MARCO MUESTRAL: Es una lista de todas las unidades de muestreo en la población. La muestra real se toma de esta lista. Un marco puede ser una lista de clase, una lista de votantes registrados en un directorio telefónico, una lista de empleados o hasta un mapa.

MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL: En términos del control social, los Mecanismos e instrumentos constituyen un conjunto de acciones que facilitan la relación ciudadano-administración pública, porque permiten a los ciudadanos conocer lo que hace la administración y las razones que la sustentan, manifestar sus recomendaciones o exigencias frente a ella y alertar sobre los posibles riesgos de la gestión pública.


META. Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa. / Es la expresión concreta de los objetivos, en términos de tiempo y cantidad, que da cuenta del resultado que se espera alcanzar con la ejecución del plan, en un período de gobierno dado. Las metas describen una Condición, una Cuantificación (o Calidad) y una Temporalidad determinada.

MODELACIÓN DE PROCESOS: Tiene como fin, la identificación de los resultados y productos de cada proceso orientándolos a la satisfacción de sus clientes y/o grupos de interés, la definición de los insumos requeridos para satisfacer los requerimientos de calidad y oportunidad de los productos y la determinación de los proveedores que deben suministrarlos, derivando las actividades mínimas que se requieren para realizarlos.

MODELO OPERATIVO POR PROCESOS. Metodología que permite gestionar la entidad como un todo, definir las actividades que generan valor, trabajar en equipo

E identificar los recursos necesarios para su realización, orientando la Administración Municipal hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
---	--

NORMOGRAMA: Base legal del subproceso, definida como el conjunto de normas, políticas y reglamentos que fundamentan su ejecución.

OBJETIVO: Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto

PACTO POR LA TRANSPARENCIA. Son acuerdos de voluntades suscritos por el Alcalde, con la ciudadanía a través de sus organizaciones representativas y el programa presidencial actuando como testigo, Compromete a quien lo suscribe, a adelantar su gestión transparente bajo unas condiciones previamente acordadas, que tienen como componente fundamental un alto grado de participación ciudadana, con el fin de fortalecer y consolidar el control social de lo público; de igual manera busca adelantar el seguimiento al cumplimiento de políticas públicas que fomentan la transparencia en la administración pública con la participación de la sociedad civil y de los órganos de control, la Fiscalía General de la Nación, el Consejo Superior de la Judicatura y la Defensoría del Pueblo

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. Ejemplo: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

PARTICIPACION CIUDADANA. Este tipo de participación está relacionado con formas de expresión colectivas en la esfera pública, que contienen un conjunto de condiciones y rasgos, y están lideradas por identidades colectivas o sociales. Las identidades colectivas hacen referencia a la conformación de grupos e identidades como tal. La estructura de oportunidad política, son las condiciones y aspectos que desde el ámbito político promueven la participación. Las motivaciones, son las razones por las cuales la sociedad se decide a tomar partido ante el Estado.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA. Es un tipo de acción personal y colectiva que agrupa a ciudadanos decididos a enfrentar una situación. El grupo estipula sus relaciones en función del problema, al cual busca solución mediante un proyecto de desarrollo de mejoras o cambio de la situación. Una de las características de la participación comunitaria es que busca mejorar el

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

bienestar de los miembros de la comunidad en función de valores que le son propios, para que la mejora pueda ser sostenible en el tiempo. De esta manera, los problemas de la comunidad pueden ser resueltos de manera endógena, sin requerir la iniciativa de entes externos, como los partidos políticos, y las soluciones se ajustan a su entorno porque surgen del consenso de sus miembros.

La definición de participación comunitaria se aviene con las propuestas de las “teorías del comportamiento colectivo” compartidas por la sicología social o comunitaria y especialmente por la sociología constructivista, las cuales sostienen que la integración de los individuos en la vida cotidiana, comunitaria y local trasciende el ámbito de la política procedimentalmente entendida (Melucci 1989). La democracia participativa tiene entre sus características, la de reconocer que la participación es un principio de trabajo, la escuela, la familia, entre otros.

PARTICIPACIÓN SOCIAL. Debe ser vista como un instrumento constructor y fortalecedor del aprendizaje y el tejido social. Los esfuerzos de descentralización del Estado deben ver la participación social como el reconocimiento de la aspiración fundamental a crecer y a humanizarse ambas partes, así como ratificar el derecho de toda persona a participar como protagonista del desarrollo social y global de su comunidad y de su país.

Comprende la participación ciudadana y la social, abarca tanto el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en las decisiones que afectan su bienestar, como el derecho que tienen de agruparse y formar organizaciones comunitarias y grupos sociales para participar colectivamente

PLAN DE ACCIÓN: Documento que orienta la planificación, el desarrollo y la gestión del colectivo social, de conformidad con la Ley 152 de 1994, los planes operativos se denominarán Planes de Acción.

PLAN DE CONTROL. Instrumento de la metodología institucional que establece los puntos críticos a controlar de las actividades del proceso / subproceso, los criterios para realizar el control, el método, equipo requerido y su frecuencia de realización.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
---	--

PLAN DE SOCIALIZACIÓN: Documento que orienta el desarrollo y la gestión para la divulgación de una información particular.

PROCEDIMIENTO. Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La Administración Municipal de Santiago de Cali define para su Modelo Operativo por Procesos que estos se clasifican en Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

PRODUCTO. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROGRAMA: Conjunto homogéneo y organizado de actividades a realizar para alcanzar una o varias metas, con recursos previamente determinados y a cargo de una unidad responsable.

PROYECTOS: Son propuestas para transformar a futuro una situación actual no deseada, mediante una serie de acciones previamente planificadas. Esas acciones tienen como objetivo solucionar o minimizar esos problemas o necesidades

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Puede ser interno o externo.

QUEJA. Acusación ante u juez o tribunal competente, ejecutando en forma solemne y como parte del proceso la acción penal en contra de los responsables del delito

RECLAMO. “Pedir o exigir con derecho o con instancia una cosa”. Derecho que tiene el cliente para expresar, en forma verbal o escrita una inconformidad con relación al servicio por el cual paga.

RECURSO. Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
--	--

RECURSOS HUMANOS. En la gestión de organizaciones, se llama recursos humanos al conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización.

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Percepción del cliente (usuario) sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SGC. Sistema de Gestión de la Calidad

USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS. Organización, entidad o persona que recibe un producto o un servicio.

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

La participación Social, como elemento constitutivo de los principios fundamentales enmarcados en el título I de la constitución política de Colombia, se entiende como la forma y el modo en que los ciudadanos toman parte en la definición, elaboración y ejecución de las políticas públicas, diferente a la participación en los procesos electorales, a través de mecanismos definidos institucionalmente.

Esta participación es un proceso político, democrático, incluyente e interpedagógico con un conjunto de actividades mediante las cuales los ciudadanos intervienen en la gestión de lo público, En función del bien común. Con la posibilidad de que los ciudadanos contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social colectivo, Entendiéndose así la participación como una práctica participativa y concretamente, la forma de intervenir en lo político y al modo en que los ciudadanos se implican en él.

5 POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

La política general se basa en la simplificación y la autonomía administrativa.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
--	--

5.1 La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Realizara la recepción, direccionamiento y el seguimiento de derechos de petición, quejas, solicitudes y consultas los cuales deberán tener su debido soporte que evidencie el trámite que se llevó a cabo el cual se registrara en el sistema de PQRS, y este le asigna una prioridad de acuerdo al tipo de petición.

5.2 La prioridad en la respuesta está ligada a los tiempos y al impacto de trámite del requerimiento que este genere y de acuerdo con la Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo. 35 de la Ley 489 1998. Y de conformidad con lo anterior todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Las autoridades han determinado los siguientes plazos de respuesta de acuerdo al tipo de petición así:

- Quince (15) días para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días contestar derechos de petición.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender Sugerencias.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

5.3 La persona encargada de la oficina de queja, peticiones y reclamos deberá tener en cuenta los tiempos establecidos para dar respuestas a los PQRS, y realizara el debido seguimiento teniendo en cuenta el estado de las mismas arrojadas por el sistema.

5.4 La modernización jurídica y administrativa atenderá criterios de corresponsabilidad en los particulares, eliminando el ejercicio de facultades discrecionales de los servidores públicos y de simplificación de trámites, requisitos e instancias contenidas en la normatividad administrativa Nacional.

5.5 El funcionamiento de la ventanilla única se efectuará con trato amable a la comunidad en general y al público interno, agilizando la atención de solicitudes en todas las dependencias y entes correlacionados con las mismas.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>
--	--

5.6 La información capturada se respaldará diariamente en medios magnéticos.

5.7 Sólo las personas designada oficialmente podrá atender a los solicitantes y operar el sistema automatizado para la recepción de trámites en ventanilla.

5.8 Los trámites ingresados deberán entregarse diariamente a las áreas correspondientes para su seguimiento y control , teniendo en cuenta que cada tramite deberá ser tratado de manera única e independiente tanto para su radicación como para su respuesta,

5.9 En la Administración Municipal de Santiago de Cali operará una Ventanilla Única. Que será la única instancia responsable de la recepción de trámites, peticiones, quejas y cualquier otro requerimiento de carácter individual o grupal que pueda presentar los solicitantes, así como para la entrega de recibido.

5.10 En el Centro de Atención al Ciudadano y sus ventanillas, deberá existir material Impreso para la difusión del servicio, horarios de atención, requisitos generales y tiempos de respuesta.

5. MARCO DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia 1991 Art 20, Art23, art 40 y 250, Art 74, Art 86, Art 87, art88, Art103, Art 209, Art 259.
- Constitución Política 1991 De los principios fundamentales Art 2, Art. 38, Art. 39, Art 95 Núm. 5, Art... 103 inciso 2, Art. 270.
- Ley 678 de 2001 Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición Todos.
- Ley 790 de 2002 Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. Art.1 liberales b y c
- Ley 812 de 2003 Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario. Literal D Numeral 1

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
**POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO**

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

- Ley 962 del 2005 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 Art.8
- Ley Por la cual se reforman las Leyes 131 y 134 de 1994, Reglamentarias del voto programático Todos
- Ley 100 de 1994 Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones Art.231.
- Ley 131 de 1994 Por la cual se reglamenta el voto programático y se dictan otras disposiciones. Todos.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana Art. 100.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana Art. 6.
- Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Art.62 a 66.
- Ley 160 de 1994 Por la cual se crea el Sistema Nacional de Reforma Agraria y Desarrollo Rural Campesino, se establece un subsidio para la adquisición de tierras, se reforma el instituto Colombiano de Reforma Agraria y se dictan otras disposiciones Art.89.
- Ley 1757 DE 1994 Por el cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4º del Decreto-ley 1298 de 1994. Todos
- 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 objeto de erradicar la corrupción administrativa Art.17, Art 18, Art. 50, Art 51, Art 54, Art 55, Art 56, Art 57, Art 58, Art 63, Art 64 Art 65.
- Ley 190 de Junio 6 de 1995 derogada por la ley 617 de Octubre de 2000 artículo 96 Art. 53
- Ley 24 de 1992 Por la cual se establece la organización y funcionamiento de la defensoría de pueblo y se dictan otras disposiciones Art. 1 y 9.
- Ley 393 de 1997 Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Todos.
- Ley 412 de 1997 Por la cual se aprueba la "convención Internacional contra la Corrupción" suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil noventa y seis.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
**POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO**

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. Todos.
- Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones Art. 32, Art. 33 Art 34 y 35, Art 36, Art 37.
- "Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden
- nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se
- Dictan otras disposiciones. Capítulo VIII Art. 32, 33, 34 y 35."
- Ley 527 de Agosto 21 de 1999 Art. 10
- Ley 57 de 1985 Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 610 de 2000 Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías Art.11
- Ley 668 de 2001 Por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción Art 1
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. Todos
- Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único Todos
- Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública ART. 66.
- Ley 812 de 2003 Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado Comunitario Art.8 literal d, numerales 1 y 2, todos los incisos
- Ley 819 de 2003 Por la cual se establece normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y dicta otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas Todos
- Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Todos



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

- Ley 87 de 1993 Por la cual se estable normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones Art. 4.
- Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios Todos.
- Ley 962 del 2005 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 Art.6
- Ley 962 del 2005 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 Art.7
- Decreto nacional 2150 de diciembre 6 de 1995 modificado por el decreto Nacional 1122 DE JUNIO 29 de 1999 artículo 13 artículo 32.
- Decreto Nacional 2591 de 1991 Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política Todos
- Decreto Nacional 306 de 1992 Por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991 (Acción de Tutela) Todos
- Decreto Nacional 2130 de 1992 Por el cual se atribuyen funciones a los Ministros, Directores de Departamentos Administrativos y demás directores, gerentes o jefes de entidades administrativas
- Del orden nacional Art. 1, Numerales 1 a 3"
- Decreto Nacional 2098 de 1994 Por el cual se crea la Consejería Presidencial para la Administración Pública Art 3 Numeral 7
- Decreto Nacional Por el cual se define y aprueba el Plan Transparencia "Para Volver a Creer", se crea el Consejo Nacional Transparente, se designan sus miembros y se señalan sus funciones Art.1 a 5 y 9 a 11
- Decreto Nacional 250 de 1995 Por el cual se define y aprueba el Plan Transparencia "Para Volver a Creer", se crea el Consejo Nacional Transparente, se designan sus miembros y se señalan sus funciones Art.6
- Decreto Nacional 250 de 1995 Por el cual se define y aprueba el Plan Transparencia "Para Volver a Creer", se crea el Consejo Nacional Transparente, se designan sus miembros y se señalan sus funciones Art.7 y 8



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

- Decreto Nacional 250 de 1995 Por el cual se define y aprueba el Plan Transparencia "Para Volver a Creer", se crea el Consejo Nacional Transparente, se designan sus miembros y se señalan sus funciones Considerando 6
- Decreto Nacional 250 de 1995 Por el cual se define y aprueba el Plan Transparencia "Para Volver a Creer", se crea el Consejo Nacional Transparente, se designan sus miembros y se señalan sus funciones Considerando 8
- Decreto Nacional 1429 de 1995 Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios Todos
- Decreto Nacional 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública Art.16
- Decreto Nacional 2232 de 1995 Sin título Art.1
- Decreto Nacional 2232 de 1995 Sin título Art.7 a 9
- Decreto Nacional 2160 de 1996 Por el cual se dictan normas para el funcionamiento de la Comisión Nacional para la Moralización Todos
- Decreto Nacional 1681 de 1997 Por el cual se fusiona la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción a la Comisión Nacional de Moralización Art.5
- Decreto Nacional 978 de 1999 Por el cual se reestructura la Comisión Nacional para la Moralización Todos
- Decreto Nacional 1122 de 1999 Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe Art.10
- Decreto Nacional 1122 de 1999 Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe Art.60
- Decreto Nacional 2517 de 1999 Por el cual se reglamenta la conformación de los Consejos Ciudadanos de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública Todos
- Decreto Nacional 266 de 2000 Por el cual se suprime o reforma las regulaciones, procedimientos y trámites sobre los que versa el Decreto No. 1122 de 1999 Todos



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
**POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO**

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

- Decreto Nacional 921 de 2000 Por el cual se reglamenta la organización del Banco de Éxitos de la Administración Pública y el otorgamiento del Premio Nacional de Alta Gerencia Todos
- Decreto Nacional 1182 de 2000 Por el cual se reglamentan los artículos 64, 65 y 66 del Decreto 266 de 2000 Art. 1 y 4
- Decreto Nacional 1537 de 2001 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado Art.1
- Decreto Nacional 4110 de 2004 Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública Art.1
- Directiva Presidencial 07 de 1993 Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites
- Directiva Presidencial 01 de 1997 Desarrollo del Sistema de Control Interno
- Directiva Presidencial 10 de 2002 Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario
- Decreto municipal 0354 de 2001 art. 9
- Decreto municipal 0538 de octubre 8 de 2001 todos los artículos.
- Decreto municipal 0309 de mayo 27 de 2005 todos los articulo.
- Código Contencioso Administrativo derecho de petición Art. 5 al 17
- Documento CONPES 3294 de 2004 Renovación de la administración pública: gestión por resultados
- Resolución CONPES 63 de 1994 Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados y se establecen algunos procedimientos Art.6
- Acuerdo 127 de 2004 Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo del municipio Santiago de Cali, 'Por una Cali segura, productiva y social. Tú tienes mucho que ver' Todo el acuerdo



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
**POLÍTICAS DE MEDICIÓN
DE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO**

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Elaborado por:	Cargo: No Aplica	Fecha: /jul/2009	Firma
Revisado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma