


PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Código: PD-JC-003	Versión: 02	Fecha: 19/05/2023	

DATOS GENERALES	
MACROPROCESO: Gestión Jurídica y Contratación	AREA: Secretaría General

PROPÓSITO: Dotar a IDEAS MAS S.A. ESP de un conjunto articulado de elementos físicos y talento humano que se encargue de recepcionar, radicar y tramitar las solicitudes de terceros que se formulen y que se relacionen con el cumplimiento de su objeto social y de su misión, en el marco de una gestión transparente, participativa y enfocada siempre hacia el mejoramiento continuo.

Este procedimiento es aplicable a los derechos de petición que IDEAS MAS S.A. ESP reciba y que versen sobre derechos fundamentales y a la tramitación de las reclamaciones o quejas de los clientes externos e internos y de la comunidad en general.

ALCANCE: La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 2º consagra como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, la facilitación de la participación de todos en las decisiones que los afectan, y la obligación de asegurar el cumplimiento de los derechos sociales del Estado y de los particulares.

Con base en el principio de transparencia IDEAS MAS S.A. ESP ha desarrollado este procedimiento con el fin que, los diferentes grupos de interés tengan acceso, a su gestión empresarial, dentro de los límites y en las condiciones consagradas en la legislación aplicable, de manera que las solicitudes de terceros sean debidamente atendidas en el tiempo y oportunidad indicados.

Bajo este entendido IDEAS MAS S.A. SP no puede ser ajena a los postulados a través de los cuales se orientan la totalidad de las políticas de transparencia, haciendo necesaria la implementación de herramientas eficaces que permitan la consolidación de una gestión de sus negocios sociales sostenible.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Código: PD-JC-003

Versión: 02

Fecha: 19/05/2023

POLÍTICAS

- **Objetivos del Sistema de Participación Ciudadana.**

- ❖ Servir de herramienta para la toma de decisiones operativas que se conviertan en acciones correctivas y preventivas en aras del mejoramiento continuo.
- ❖ Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.
- ❖ Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.


- **Definiciones**

Solicitud de Terceros: Solicitud o requerimiento de una acción o información en forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades que sean de competencia de IDEAS MAS S.A. ESP.

Sistema de Participación Ciudadana: Conjunto de elementos físicos y talento humano encargados de recibir, radicar y tramitar las solicitudes que los ciudadanos formulen en ejercicio del control social, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la empresa.

NORMATIVAS

- ❖ Las solicitudes de terceros podrán formularse verbalmente o por escrito.
- ❖ El trámite se realizará a través de la consulta de los medios de participación dispuestos por la empresa (página Web, radicación en físico en el sistema de correspondencia de IDEAS MAS y el correo electrónico denominado notijudicial@ideasmass.co mediante los cuales pueden recibirse solicitudes.
- ❖ Las respuestas podrán contar con la asesoría de diferentes áreas, pero la responsabilidad de la respuesta eficaz y oportuna dependerá de la Secretaría General.
- ❖ No se dará ningún trámite a solicitudes de terceros, que provengan de persona anónima.
- ❖ Las respuestas a las solicitudes de terceros presentadas se comunicarán al solicitante y el registro de las mismas quedará en la Secretaría General de la empresa.
- ❖ Los derechos de petición o solicitudes de terceros serán tramitados de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, disposición que se aplicará para la atención de todas las solicitudes de terceros en general.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Código: PD-JC-003	Versión: 02	Fecha: 19/05/2023	

NOTA: Toda norma que modifique o derogue la norma anteriormente citada, se entenderá a partir de su vigencia, incorporada al presente Manual, sin necesidad de modificarlo expresamente, siendo competencia de la Secretaría General, su aplicación.

CARGOS PARTICIPANTES


- ❖ Secretario General
- ❖ Analista Jurídico.
- ❖ Integrantes de las áreas de IDEAS MAS, que dan Origen a la petición o solicitud

IDEAS MAS S.A. ESP a través de la secretaría general, comunicará las respuestas a las solicitudes de terceros o derechos de petición, mediante la remisión a la dirección de correo electrónico o de residencia o trabajo que el peticionario señale en su solicitud. Para la respuesta a las solicitudes IDEAS MAS S.A. ESP utilizará el correo de notificaciones judiciales, pudiendo más adelante crear uno específico para la atención única de los derechos de petición, decisión que será informada a la comunidad en general, a través de la página WEB de la Sociedad.

Hacen parte integral de este procedimiento las circulares, manuales y reglamentos internos que impartan directrices sobre el particular.

ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Presenta la solicitud, por cualquiera de los medios destinados para tal efecto: personalmente, verbalmente o por escrito, en las instalaciones de las oficinas de IDEAS MAS, o través de la página Web, por correo electrónico.	Secretaría General - Director o Líder de Área, o de Proyecto
Recibe la solicitud a través de cualquiera de los medios diseñados, si es un integrante de la Secretaría General, cuenta los términos para responder e inicia el trámite, si es un integrante de otra área de IDEAS MAS, lo remite de inmediato a la Secretaría General, desde donde se cuentan los términos y se informa al área de la Sociedad que debe intervenir en la respuesta de la existencia de la solicitud y del término para responder.	Secretaría General - Director o Líder de Área, o de Proyecto

PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Código: PD-JC-003	Versión: 02	Fecha: 19/05/2023	

<p>Inicia el trámite de construcción de la respuesta, conjuntamente con el área de IDEAS MAS que da origen a la solicitud, la respuesta es suscrita por el representante legal de la Sociedad y remitida por la Secretaría General al solicitante, a su dirección de residencia o de trabajo al correo electrónico, que este suministre.</p>	<p>Secretario General - Abogado designado para consolidar y enviar respuesta.</p>
--	---

Fecha	Versión	Descripción de la Actualización	Realizado por	Aprobado por
30/09/2021	1	Creación del documento	Subgerencia de Planeación	Secretaria General
19/05/2023	2	Ajustes en actividades y cargos	Secretaria General	Comité de Calidad